

De ce este atât de greu să spui NU? Teama că vei fi perceput ca un individ agresiv, că vei fi respins, dorința de a nu-i dezamăgi pe cei pe care îi iubești, toate par să stea la originea acestei forme speciale de autocenzură. Mulți dintre noi am trăit deja și mai trăim și acum experiențe de acest fel, și anume sentimentul că ne este foarte greu să refuzăm propuneri contrare dorințelor noastre, aspirațiilor noastre profunde, intereselor noastre; acest lucru se întâmplă și atunci când este vorba despre cumpărarea unui obiect inutil sau despre tunsoarea nefericită cu care ne trezim într-o bună zi, dar poate merge



MARIE HADDOU este psiholog clinician și coordonează colecția de psihologie practică a Editurii Flammarion. A publicat cărți de succes în domeniu, traduse în mai multe limbi.

chiar până la controlul vieții noastre intime de către copiii, părinții, prietenii sau șefii noștri. În cazurile extreme, neputința de a spune NU se dovedește a fi deosebit de periculoasă: un alcoolic care nu poate refuza un pahar își riscă nu numai sănătatea, ci și viața. Putința de a spune NU îi permite individului să-și afirme independența și autenticitatea. Va reuși astfel să fie el însuși, fără a-l distruge sau răni pe celălalt. Relațiile umane se vor simplifica mult în toate domeniile vieții curente, chiar dacă trăim într-o societate marcată de disconfort, stres, lipsă de comunicare și de înțelegere.

PP
PSIHOLOGIE
PRACTICĂ
TREI

EDITURATREI.RO

ISBN 978-973-107-467-6



9 789737 074676 >

Cum să spui NU



MARIE HADDOU



TREI

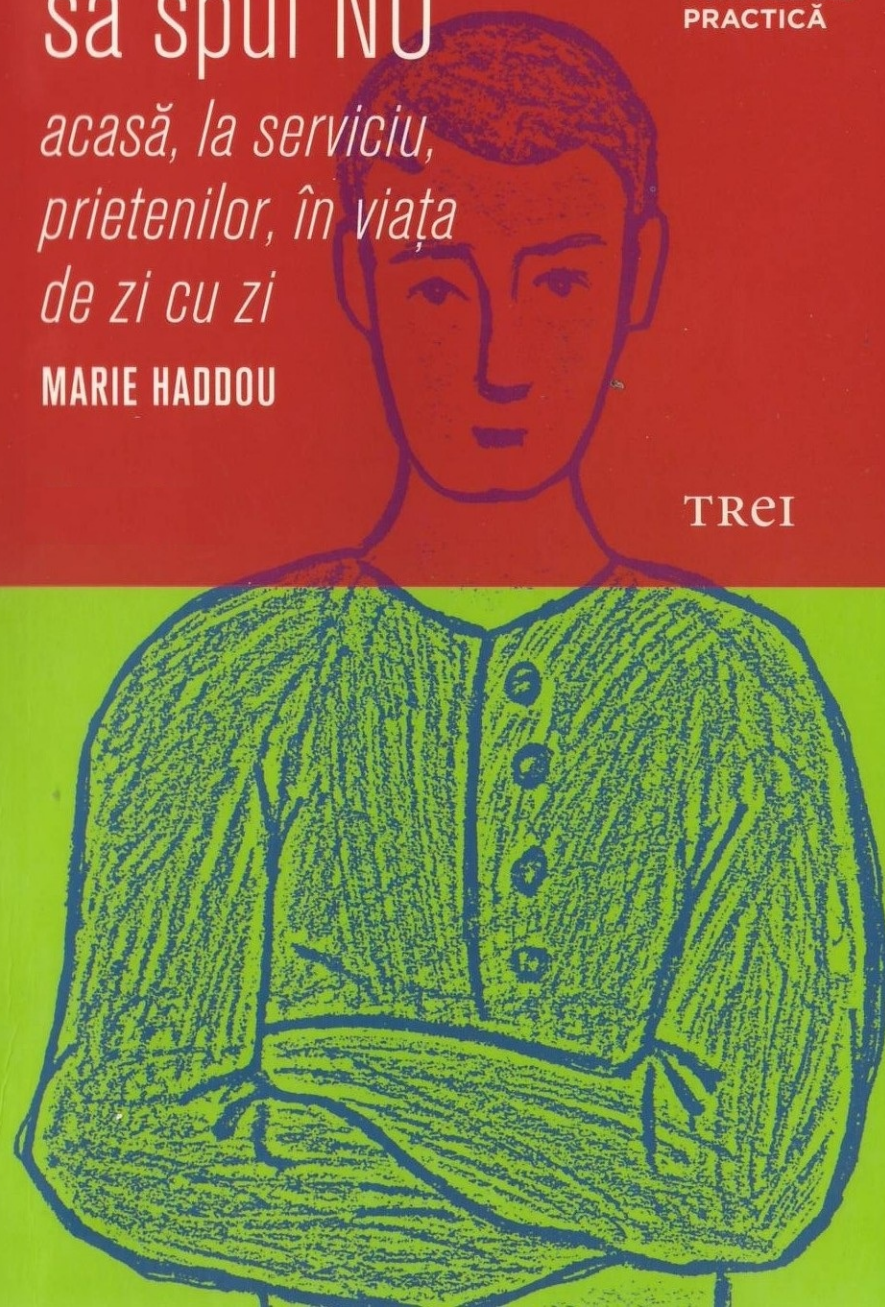
Cum să spui NU

*acasă, la serviciu,
prietenilor, în viața
de zi cu zi*

MARIE HADDOU

PP
PSIHOLOGIE
PRACTICĂ

TREI





PSIHOLOGIE PRACTICĂ

COLECȚIE COORDONATĂ DE
VASILE DEM. ZAMFIRESCU

Trei

Cum să spui NU

ACASĂ, LA SERVICIU, PRIETENILOR, ÎN VIAȚA DE ZI CU ZI

MARIE HADDOU

ÎN COLABORARE CU

DWAN MICHELLE BAUDE

Traducere din franceză de
DELIA ȘEPETEAN VASILIU

EDITORI:

Silviu Dragomir
Vasile Dem. Zamfirescu

DIRECTOR EDITORIAL:

Magdalena Mărculescu

DESIGN:

Faber Studio

REDACTOR:

Aliza Ardeleanu

DIRECTOR PRODUCȚIE:

Cristian Claudiu Coban

DTP:

Răzvan Nasea

CORECTURĂ:

Elena Bițu

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României
HADDOU, MARIE

Cum să spui nu acasă, la serviciu, prietenilor, în
viața de zi cu zi / Marie Haddou ; trad.: Delia Șepețean-
Vasiliu. - Ed. a 2-a. - București : Editura Trei, 2011
ISBN 978-973-707-467-6

I. Șepețean-Vasiliu, Delia (trad.)

159.923.2

Titlul original: *SAVOIR DIRE NON. EN FAMILLE AU TRAVAIL, AUX
AMIS, EN AMOUR, AU QUOTIDIEN*

Autor: Marie Haddou

Copyright © Flammarion, 1997

Copyright © Editura Trei, 2011
pentru prezenta ediție

C.P. 27-0490, București
Tel./Fax: +4 021 300 60 90
E-mail: comenzi@edituratrei.ro

www.edituratrei.ro

ISBN 978-973-707-467-6

CUPRINS

CUVÂNT-ÎNAINTE	11
1. REAMINTEȘTE-ȚI SĂ SPUI NU	15
Bun venit indivizilor „normali“	16
Cum te poate ajuta această carte	18
Folosește-te de drepturile tale	20
Există un nu pozitiv	21
2. DE CE NE ESTE ATÂT DE GREU SĂ SPUNEM NU?	23
Societatea și educația nu ne încurajează să spunem nu	24
Ce simțim atunci când spunem nu	25
Copilul ce continuă să existe în noi	28
Copil agresiv, copil vinovat?	29
Cum este depășită perioada de opoziție?	32
Consimțământul și dragostea	33
Mărturia basmelor	34

3.	CEI CARE POT SĂ SPUNĂ NU . . . ȘI CEI CARE NU POT	39
	Nenumăratele feluri de nu pe care le auzim în fiecare zi	40
	Un nu „profesional” și un nu „personal”	42
	Un nu „patologic”	43
	Cei din grupul „Să spun eu nu? Niciodată!”	44
	Prea timid să spui nu	45
	Lipsa de încredere în sine	46
	Dependența	47
	Iritabilitatea	48
	Tristetea	49
	Relativizarea eșecului	51
4.	PREGĂTEȘTE-TE	53
	Soluțiile proaste	53
	Fuga	55
	Substitutul	55
	Minciuna	56
	Celălalt este răspunzător	57
	Banalizarea	59
	Este poate mai ușor să spui nu	60
	Voința de schimbare	60
	Progresivitate și realism	62
	Reacțiile celorlalți	62
	Țintește corect!	63
	Fiecare nu e diferit de celălalt	64
	Un nu adevărat	66

5. CONȘTIENTIZAREA	67
Trebuie să înțelegi cum funcționezi	67
Evaluarea anxietății	69
Feed-back-ul	70
Cum să îți asculți gândurile automate	72
Mecanismele de deformare a informației	73
O morală individuală	74
Față în față	75
Spațiul vital	77
Cu cine vorbești?	79
6. SCHIMBAREA — MOD DE FOLOSINȚĂ	81
Destinde-te	83
Convertește-ți gândurile automate	85
Modifică-ți morală personală	88
Afirmă-te	90
Placa stricată	92
Perdeaua de fum	93
Ancheta negativă	94
Afirmația negativă	95
Informarea despre sine	95
Informarea despre celălalt	96
Propunerea de compromis	96
Trebuie să exersezi	96

7.	CUM SĂ SPUI NU LA SERVICIU	103
	Vanessa, secretara suprasolicitată	105
	Propunerile lui Philippe	108
	Clientul ursuz	111
	Lydie, o stagiară prea zeloasă	115
	Sandrine, mereu în întârziere	118
	Léo, o reputație uzurpată	121
8.	CUM SĂ SPUI NU PRIETENILOR	125
	Frédéric, prietenul prietenului meu	126
	Cina neașteptată	129
	Rochia ta este și a mea	132
	Bate miezul nopții	135
	David, moara stricată	136
	Paul nu plătește niciodată consumația	139
9.	CUM SĂ SPUI NU ÎN DRAGOSTE	143
	Thibaud, maestrul de ceremonii	145
	Nu fără prezervativ	148
	Claudia aterizează întotdeauna fără să anunțe	150
	Serge, Odile și televizorul	153
	Mathilde are tupeu	155
10.	CUM SĂ SPUI NU ÎN FAMILIE	160
	Prânzul de duminică	162
	Banii familiei	165
	Alex vrea bomboane	167
	Astă-seară dorm la o prietenă	169
	Prietenii nepoftiți ai soțului	171

11. CUM SĂ SPUI NU ÎN VIAȚA DE ZI CU ZI	174
Frizerul care știe să tundă	176
Pantofi pe măsură	179
La coadă	181
Scapă cine... pete	183
Trăiască iahnia de fasole	186
Traseul rapid al șoferului de taxi	189
CONCLUZIE	193
BIBLIOGRAFIE	195

Cuvânt-înainte

De ce este atât de greu să spui *nu*? Teama că vei fi perceput ca un individ agresiv, că vei fi respins, dorința de a nu-i dezamăgi pe cei pe care îi iubești, toate par să stea la originea acestei forme speciale de autocenzură. Mulți dintre noi am trăit deja și mai trăim și acum experiențe de acest fel, și anume sentimentul că ne este foarte greu să refuzăm propuneri altminteri contrare dorințelor noastre, aspirațiilor noastre profunde, intereselor noastre; și acest lucru se întâmplă și atunci când este vorba despre cumpărarea unui obiect inutil sau despre tunsoarea nefericită cu care ne trezim într-o bună zi, dar poate merge și până la controlul vieții noastre intime de către copiii, părinții, prietenii sau șefii noștri.

În cazurile extreme, neputința de a spune *nu* se dovedește a fi deosebit de periculoasă: un alcoolic care nu poate refuza un pahar își riscă nu numai sănătatea, ci și viața. Deși de cele mai multe ori incapacitatea noastră de a spune *nu* se manifestă în situații aparent mai puțin dramatice, efectele ei nu sunt adeseori mai puțin triste, însă în mod indirect.

Cu toții am întâlnit persoane prinse în cursa unor relații nesănătoase, însă tăria lor sufletească și spiritul de independență nu sunt suficient de puternice pentru ca ei să îndrăznească să spună *nu*. Zilnic avem de-a face cu persoane tratate nedrept în mediul lor profesional, persoane care însă nu au suficientă încredere în ele însele pentru a înfrunta o asemenea situație delicată. În fiecare zi ne întâlnim cu cei care, din diferite motive, refuză să-și asume riscul de a spune *nu* în împrejurări care le blochează cu toate acestea dezvoltarea personală și le periclitizează propria identitate.

În toate aceste cazuri, a ști să spui *nu*, departe de a fi o simplă revendicare, poate fi socotită o chestiune de supraviețuire.

Putința de a spune *nu* îi permite individului să se consolideze și să-și afirme independența și autenticitatea. Va putea fi astfel el însuși și deopotrivă activ, fără a-l distruge sau răni în felul acesta pe celălalt. Relațiile umane se vor simplifica mult în toate domeniile vieții curente, chiar dacă trăim într-o societate marcată de disconfort, stres, lipsă de comunicare și de înțelegere.

Lucrarea de față este construită în jurul a doi poli:

- Într-o primă etapă, „Cum să înțelegi” este o încercare de investigare a originilor acestei dificultăți și de definire a personalității, ca și a modului în care funcționează persoanele care nu știu să spună *nu*. Vom insista în această primă parte asupra conștientizării mecanismelor psihice — ce se petrece în tine, ce simți și, de cele mai multe ori, nici nu îți dai seama —, mecanisme care se instituie și funcționează, pentru a dispărea apoi destul de repede, fără să ai răgazul de a le înțelege clar, și care, cu toate acestea, îți influențează în bună măsură comportamentul. Vom propune, în sfârșit, unele metode care să te ajute în depășirea acestei dificultăți, să îți permită să evoluezi și să te transformi. Cu alte cuvinte: cine ești, cum funcționezi și cum poți să te schimbi?

- Cea de-a doua etapă, „Cum să pui în practică”, aduce în prim-plan relatări despre dificultatea de a spune *nu*, ca și analiza acestora cu scopul de a oferi câteva prime răspunsuri la problemele prezentate. Exemplele oferite provin din cele mai felurite domenii, de la viața profesională și cea de familie până la relațiile amicale și cele de dragoste sau din viața de fiecare zi. Aceste ilustrări comentate îți vor da posibilitatea să găsești sugestii concrete pentru propriile probleme, să reflectezi asupra lor și să încerci să le depășești.

În ideea de a simplifica și de a face mai plăcută lectura acestei cărți, ți se dă posibilitatea să o citești într-un mod foarte flexibil, „la alegere”: poți citi mai întâi relatările, pentru a te întoarce apoi la partea explicativă, sau poți urma ordinea normală a capitolelor, începând deci cu partea mai teoretică, după cum ești liber să alternezi, trecând de la teorie la practică și de la practică la teorie.

Prima etapă Cum să înțelegi

Capitolul 1

Reamintește-ți să spui *nu*

Mulți dintre noi nu îndrăznim să spunem *nu*; facem deci parte din grupul „Să spun eu *nu*? Niciodată!”, adică al celor care repetă în cor: „Nu pot să spun *nu*”; „Nu am putut să spun *nu*”; „Nu am reușit să spun *nu*”; „Ar fi trebuit să spun *nu*”. Aceste discursuri monotone, pe lângă banalitatea lor, reflectă o stare de disconfort și, deopotrivă, un fel de supunere în fața unui ordin mai puternic decât noi. Exemplele sunt la îndemână: un bărbat acceptă o invitație la masă deși nu are niciun chef să se ducă; o prietenă își cumpără o rochie care nu-i stă bine; un funcționar se plânge că e copleșit de dosarele care i s-au dat în lucru; o femeie își dă numărul de telefon unui bărbat cu care nu vrea să se întâlnească; un soț nu-i poate refuza soției lui o bijuterie pe care nu-și poate permite să o cumpere; un om de afaceri acceptă să țină o conferință pe care nu are timp să o pregătească; o femeie se lasă influențată de chirurgul care îi recomandă o operație estetică. Și putem continua tot așa, nu suntem decât la începutul listei!

Și tu auzi mereu asemenea relatări din gura prietenilor tăi, a membrilor familiei tale, a colegilor, și nu o dată, ci de sute de ori.

Chiar și tu le-ai trăit nu o dată, ci de zece, de o sută de ori. Putem vorbi de o calamitate colectivă, ca și cum am fi cu toții neputincioși în fața presiunilor și obligațiilor de tipul „trebuie să accepti totul” sau, mai degrabă, „nu trebuie să refuzi nimic”. Nu îndrăznim să adoptăm un punct de vedere diferit, nu ne simțim în stare să ne exprimăm dorințele, să ne folosim de drepturile noastre, să cerem ceea ce este bine pentru noi, într-un cuvânt, să ne afirmăm. Chiar dacă resimțim în noi o anume rezistență, până la urmă facem ceea ce nu avem de fapt chef să facem, sfârșim prin a accepta ideii în care nu credem cu adevărat, convinși că trebuie să ne pierdem în masa celor mulți și să trăim conform regulilor.

Însă trăim cu toții un sentiment de melancolie și regret — „Ar fi trebuit să spun *nu*” —, visând în taină că într-o bună zi, o dată, vom putea spune și noi *nu*.

BUN VENIT INDIVIZILOR „NORMALI”

Unii dintre noi ajung chiar să se întrebe: „Este oare atât de grav? Oare problema pe care o am trebuie rezolvată cu ajutorul unui specialist, necesită ea un tratament sau medicamente?” Cu alte cuvinte, este cazul să ne considerăm handicapați, infirmi sau chiar bolnavi mentali?

Răspunsul este, bineînțeles, negativ. Faptul că în mod constant sau, dimpotrivă, ocazional, îți vine greu să spui *nu*, nu trebuie să-ți fure somnul. Nu e vorba despre semnul unei patologii grave și invalidante, și nu e cazul să te îngrijorezi. Dacă accepti să ai grijă de pisica vecinului, deși nu-ți plac animalele, acest lucru te va deranja și indispuce, însă nu-ți va pune în pericol sănătatea mentală. Dacă, tot așa, accepti să ieși la restaurant cu prietenii în loc să ieși o cină romantică în doi, la care visezi de multă vreme, nu vei face o depresie gravă. Cu toate acestea, nu este nici un lucru de neglijat, căci o să te trezești că ești deprimat și nemulțumit.

Într-adevăr, neputința de a spune *nu* produce rareori catastrofe, însă, cel mai adesea, îți face viața mai puțin plăcută; e ca un fir de nisip ce ți-a intrat în pantof și te irită. Acest fenomen pe care îl constatăm la oameni ca mine și ca tine, oameni care muncesc, își

cresc copiii, au o viață socială activă, merg în concediu, la cumpărături, seamănă cu acel zgomot slab pe care îl face motorul, un zgomot care nu împiedică mașina să meargă, dar la care te gândești tot drumul. Acel *nu* pe care l-ai refulat îți rămâne în minte, te preocupă și te tulbură mai mult decât crezi, mai mult decât ar trebui. În realitate, ajungi să plătești un preț pentru el, preț ce poate merge de la neliniștea difuză până la o anume erodare a stării de bine în care trăiești.

Deoarece toată lumea trăiește aceste stări, este clar că dificultatea de a spune *nu* îi afectează pe toți, indiferent de generație, de sex, de situația socială și economică. Este o manifestare universală, într-un anume sens, democratică și egalitară, ce ar trebui să ducă chiar la crearea unor legături de solidaritate! O observăm în orice cafenea, în sălile de ședință, la grădiniță sau în uzină, la operă sau la clubul de tenis; o vedem în acțiune într-un mic sat de munte, în cartierele de la periferie, în centrul orașului, pe plajele la modă. Este prezentă între membrii aceleiași familii, ca și între străini. Căsătorit sau celibatar, în vârstă sau tânăr, absolvent al celor mai renumite școli sau autodidact, cu locuința pe un mare bulevard sau într-un bloc modest, cu toții ne simțim frustrați și perturbați din cauza acestui *nu* refulat.

Și totuși, se pare că femeile cunosc și recunosc mai ușor acest gen de probleme. În ciuda evoluției evidente a statutului lor, multe femei sunt încă educate prin raportare la o imagine „feminină”: să fie în slujba celorlalți, să nu aibă opinie proprie, să-și ascundă sentimentele, să lase luarea deciziilor pe seama celuiilalt, să cocoșească pe toată lumea, mai puțin pe ea. Când are loc o discuție, de multe ori femeile cred că nu trebuie să intervină sau să-i întrerupă pe ceilalți. Întotdeauna ele încearcă să obțină un consens sau, dacă își spun cumva părerea, aceasta va fi evident părerea grupului, și nu pentru că sunt de acord cu ea, ci pentru că este lipsit de „feminitate” să intri în vorbă sau să exprimi o opinie divergentă. Educate să pună pe primul plan familia și prietenii, multe femei își neagă sistematic nevoile și dorințele.

În ciuda unor progrese sociale semnificative, stereotipurile sunt foarte rezistente. O soție „ideală” este sinonimă cu devotamentul și generozitatea. În același mod, o mamă „ideală” va uita

mereu de ea în beneficiul copiilor și al soțului. În sfârșit, feminitatea „ideală” presupune întotdeauna aprobare, docilitate sau chiar supunere. Până și în marile instituții și universități, acolo unde unele femei se pregătesc pentru exercitarea puterii, mai funcționează încă, subtil întreținută, o anumită dorință de a se conforma modelelor trecutului. Nu este, evident, nimic rău în faptul că femeile joacă uneori, în familie sau la serviciu, rolul unui suportor de echipă, însă când aceste tendințe ajung să fie un permanent sacrificiu sau să acapareze toate fațetele existenței, se instalează pe termen lung frustrarea și suferința.

Este sigur că oricine se simte mai bine în pielea lui atunci când îi ajută pe ceilalți, mai ales dacă educația și societatea încurajează o asemenea atitudine. Dar când avem de-a face cu o metodă sistematică de a bloca orice exprimare, opinie sau părere personală, atunci este afectat echilibrul individual, iar stima de sine ajunge să scadă vertiginos. Continua estompare în fața celorlalți, chiar dacă aceasta e uneori necesară, duce la pierderea rapidă a sensului dorințelor proprii. Dispare capacitatea de a distinge între ceea ce ne aparține nouă și ceea ce aparține celorlalți. În cazurile cele mai rele, până la urmă, sfârșim prin a nu mai ști cine suntem cu adevărat.

Această carte nu se va referi la cazurile în care imposibilitatea de a spune *nu* pune într-adevăr în pericol viața și sănătatea mentală a indivizilor, așa cum se întâmplă în cazul drogaților, al alcoolicilor sau al victimelor abuzurilor sexuale și violenței domestice. Acestea sunt drame umane ce necesită intervenția specialiștilor pe care nicio carte nu o va putea înlocui.

Dificultatea de a spune *nu* care ne interesează aici este mai puțin tragică, și totuși trebuie și ea avută în vedere deoarece ne perturbă și ne îngreunează viața.

CUM TE POATE AJUTA ACEASTĂ CARTE

Cu siguranță ești de părere că nu o să te poți schimba niciodată și că întreaga viață vei târî după tine toate aceste probleme pe care le ai când e vorba să spui *nu*. Intenția cărții este de a-ți dovedi

contrariul. În primul rând, este bine să știi că orice ființă umană posedă imense capacități de schimbare de-a lungul întregii sale vieți. Fiecare dintre noi are în el rezerve ce nu așteaptă decât să fie utilizate și resurse din care poate să își extragă energia și curajul. Asemenea unui fluviu ce traversează o vale, ființa umană este alcătuită dintr-o sumedenie de râuri și afluenți; unele dintre acestea sunt perfect cunoscute, altele urmează să fie descoperite. În apa stătătoare a potențialităților umane există o mare bogăție de energie care este la îndemâna ta. „În fiecare individ există întotdeauna și pentru totdeauna o mare capacitate de a alege și de a crea altceva“, afirmă geneticianul și matematicianul Albert Jacquard.

Lucrarea de față nu îți propune să îți schimbi instantaneu comportamentul, ci să treci de la un *da* obligatoriu și inevitabil la o exprimare mai personală, și aceasta folosindu-l deopotrivă pe *nu*. Dacă vrei cu adevărat să îți schimbi comportamentul, această carte te poate ajuta. Pentru început, va încerca să îți atragă atenția asupra tipurilor de situații în care nu reușești să spui *nu*. Mai apoi, te va ajuta să-ți înțelegi sentimentele și reacțiile pentru a-ți da în cele din urmă posibilitatea de a te responsabiliza și de a te schimba.

Dacă îți dai în sfârșit seama că, de ani de zile, nu faci decât să te supui voinței celorlalți sau dacă ai descoperit în ultima vreme că îți vine greu să spui *nu*, vei avea posibilitatea să evoluezi cu ajutorul metodelor care vor fi expuse în continuare și care ilustrează rezultatele cercetărilor psihosociologice în domeniul comunicării umane. Aceste metode, a căror eficacitate a fost recunoscută din punct de vedere științific, au obiective foarte precise: prezentarea atitudinilor psihice și comportamentale care blochează exprimarea individului, precum și „replasarea“ interpretării ce se dă de obicei unei situații în vederea formulării unui nou sens. Ele au fost adaptate la dificultățile despre care am vorbit și te vor ajuta să înveți cum să îți schimbi treptat obișnuințele și stilul de gândire. Adoptându-le, nu ești în pericol să devii un tiran ce spune tot timpul *nu*, dar vei descoperi că astfel îți poți ușura și simplifica viața, într-un cuvânt, că aceasta îți poate aduce mulțumire.

FOLOSEȘTE-TE DE DREPTURILE TALE

Pe de altă parte, cu ajutorul acestui *nu*, vei ajunge să te (re)descoperi. Pe măsură ce ne cunoaștem mai bine nevoile și reușim ca și ceilalți să le recunoască, identitatea noastră se afirmă. Dacă reușim să înțelegem ce nu vrem, facem primul pas pentru a obține ceea ce dorim. În fața unor situații care ni se par neclare, care ne scapă sau ne intimidază, a unor decizii care ne lasă un sentiment de insatisfacție sau de indispoziție, un *nu* va avea efecte benefice. Atunci când ni se pare că ne sacrificăm pentru ceilalți, iar acest lucru nu este justificat, avem o bună ocazie să spunem *nu*. De fiecare dată când ajungem să avem o atitudine pasivă sau contrară propriei noastre voințe doar ca să nu rănim pe cineva, iată o nouă ocazie să spunem *nu*.

Să luăm spre exemplu viața profesională (deși orice altă situație ar putea servi acestei analize). Atunci când, în timpul unei pauze de cafea, unul dintre colegii tăi se îndreaptă zâmbind spre tine cerându-ți să fii drăguț și să termini o lucrare ce ar fi trebuit făcută de altcineva, nu trebuie să ai nicio ezitare să-i spui *nu*, chiar dacă își va face o impresie proastă despre tine. De fiecare dată când ți se cere să faci ceva contrar principiilor tale sau ceva care nu este de resortul tău, este foarte potrivit să spui *nu*. Același lucru este valabil și atunci când ți se cere să rezolvi probleme care nu te privesc pe tine, când ți se dă să faci o lucrare care nu intră în atribuțiile tale. Trebuie să spui *nu* fără nicio ezitare. Iar dacă nu înțelegi ce ți se cere sau dacă acest lucru reprezintă pentru tine, sau poate pentru ceilalți, o pierdere de timp, și de data asta singurul răspuns este *nu*.

Vei fi surprins de reacțiile celorlalți, diferite de cele la care te aștepti. Un tânăr stagiar care lucra într-un birou de avocatură avea sentimentul că este persecutat de șeful lui ori de câte ori îi prezenta un dosar de care se ocupase. Observațiile necruțătoare nu mai conteneau, i se spunea că este imbecil, incapabil, lamentabil, ceea ce îl aducea într-o stare de nedescris. După ce a discutat cu prietenii lui despre această problemă, s-a hotărât să vorbească. Cu prilejul unei alte serii de observații foarte neplăcute, i-a răspuns șefului că este de acord să i se spună unde greșește, dar că

este profund tulburat, că se simte umilit de observațiile lui jignitoare care nu îl ajută să facă progrese. Șeful a rămas uluit, dar nu a comentat în niciun fel. Însă după acel episod, nu i-a mai făcut niciodată remarci nepoliticoase și nedrepte.

EXISTĂ UN *NU* POZITIV

Un *nu* folosit cu discernământ ne dă sentimentul că existăm și duce la îmbunătățirea relațiilor, creând un context de eficacitate sporită. În schimb, un *nu* nepotrivit și sistematic, adică un *nu* „rău”, produce exact efectul invers. Este vorba despre acel *nu* încăpățânat, care nu ține seama de nicio situație, spus din convingerea că ai întotdeauna dreptate; este un *nu* defensiv, urmare a unei analize eronate, de pildă teama de a nu fi tras pe sfoară. Acel *nu* iresponsabil, absurd, prin care respingi legea pentru că este lege, cum fac acei tineri spanioli care „se distrează” noaptea pe șoselele de centură mergând cu mașinile în sens opus. Sau acel *nu* în fața necunoscutului, exprimat, pentru unii francezi, prin refuzul obtuz al imigrației și o respingere a străinilor. În toate aceste cazuri, avem de-a face cu un *nu* care blochează orice discuție sau orice comunicare.

Să ne întoarcem la relațiile ce se stabilesc între cei care lucrează în același birou. Atunci când unul dintre aceștia nu reușește să facă față lucrărilor pe care le are din cauza unor situații excepționale (un divorț, o boală sau o perioadă de doliu), este normal să intervii și să îl ajuți cu înțelegere și compasiune. Ar fi total deplasat să răspunzi *nu* dacă acesta îți cere ajutorul. În același fel, colegul mai tânăr care îți cere părerea sau vrea să se folosească de experiența pe care o ai nu îți răpește timpul. E mai bine să îl asculți cu simpatie și să îi dai câteva sfaturi, în loc să îl refuzi și să fii pe drept cuvânt socotit neprietenos și neînțelegător. Toți aceștia nu au nimic comun cu persoana care îți cere mereu sprijinul pentru că este dezorganizată sau are altceva de făcut.

În mod paradoxal, dacă îndrăznești să spui *nu*, cresc și șansele unei comunicări mai autentice. Precizarea propriilor limite, prin chiar faptul că spui *nu*, este un mod de a te face respectat. Încetul

cu încetul, îți vei da seama că, dacă îți asculți și îți iei în serios propriile dorințe, și ceilalți vor face același lucru. Sinceritatea față de tine însuși, intenția de a comunica ceea ce este adevărat în tine, de a face în așa fel încât ceilalți să accepte acest adevăr, toate presupun și respectarea celuilalt; dacă vei înțelege că tu existi cu propriile tale nevoi, va trebui să accepți și că celălalt există și el cu ale sale, și astfel îl vei înțelege mai bine. O veritabilă comunicare se va putea instala, cu posibile contradicții, este adevărat, însă și cu acorduri posibile. Un *nu* lipsit de agresivitate, dar ferm, permite o comunicare mai deschisă, mai onestă. Este astfel un *nu* cu efect pozitiv, care face ca lucrurile să meargă înainte. Un *nu* activ, matur, un *nu* care ne permite să avem un rol mai dinamic și mai gratificant în propria noastră viață și în lume.

Și să nu uităm: dacă Eva ar fi putut să-i spună *nu* șarpelui, nu ar mai fi fost nici păcatul original, nici blestemul divin, nici nefericirea omului!

Capitolul 2

De ce ne este atât de greu să spunem *nu*?

Este oare atât de greu să spunem *nu*? Să pronunțăm aceste două litere ce alcătuiesc un biet cuvântel?*

Să fie mai ușor să spunem *da*? Mulți așa socotesc. Când ni se spune: „Cine tace consimte“, suntem tentați să credem că așa stau lucrurile. Pentru a spune *nu*, trebuie să rostim un cuvânt clar, chiar răspicat. Ca și cum ne-am lăuda! Pentru a-l exprima, nu este suficient să îl gândim, trebuie să și îndrăznim... și nu îndrăznim. Ar însemna să dezvăluim partea negativă din noi, să ne precizăm limitele, dar și să exteriorizăm ceva ce poate fi perceput ca o contestare. Or, societatea detestă acest tip de manifestare și nu o susține deloc.

* Autoarea face aici un comentariu inspirat (dar, din păcate, irelevant în alte limbi) al negației non în franceză, la care convoacă și *Sonetul vocalelor* al lui Rimbaud, pentru a particulariza vocala „o“ prizonieră a celor două consoane dentale, și a pune în lumină surprinzătorul palindrom ce conferă celor trei litere citite, fie într-un sens, fie în altul, aceeași forță. (N.t.)

SOCIETATEA ȘI EDUCAȚIA NU NE ÎNCURAJEAZĂ SĂ SPUNEM *NU*

Cel mai adesea, indivizilor li se cere să-și însușească regulile, interdicțiile, să se supună unei ordini uniformizatoare și sufocante. Iar un *nu* introduce dezordinea, distruge echilibrele, împiedică învârtirea în cerc. „Politețea, copile dragă, înseamnă să dai senzația că ai uitat de tine pentru ceilalți”, scrie Balzac. Când spui *da* slujești politețea, supunerea, respectul, iar nu când spui *nu*. Educația are tendința, într-un mod mai mult sau mai puțin autoritar, mai mult sau mai puțin subtil, să transforme aceste valori în modele dominante și respinge ceea ce ar putea semăna mai mult sau mai puțin cu lipsa de respect, cu opoziția. Ea ne învață să ne înfrânăm tendințele naturale, ne îndeamnă să le prelucrăm, să le deplasăm, să le amânăm. Practic, ea nu dezvoltă niciodată spiritul critic. Diverse idei ne sunt vârâte în cap; dar noi trebuie să vedem ce vom face cu ele... Cu ce mijloace însă? Ce disciplină ne învață să reflectăm — în afară de filosofie, când este cam târziu — și să comparăm, să judecăm, eventual să punem în discuție diferitele teme abordate?

Cercetătoarea în pedagogie Stella Baruk citează această anecdotă autentică și exemplară: în 1980, un profesor de la Institutul de cercetări pentru predarea matematicii le propune spre rezolvare unor elevi din clasa I și a II-a următoarea problemă: „Pe un vas se află 26 de oi și 10 capre. Care este vârsta căpitanului?” Din cei 97 de copii supuși testării, 76 au răspuns adunând 26 (oi) cu 10 (capre)! Nu mai contează ce au răspuns ceilalți, cert este că o majoritate zdrobitoare dintre copii nu a putut să spună: „Nu, această întrebare este absurdă”.

Educația încurajează pasivitatea și produce indivizi disciplinați și supuși. Este greu să mergi în sens contrar acestor norme care ne modifică implicit, dar sigur comportamentele și croiesc un răspuns „de-a gata”, o gândire „de-a gata”. Individul ajunge astfel să interiorizeze certitudinea că trebuie să fie îngăduitor, că trebuie să cedeze în fața legii exterioare pentru a înlesni raporturile sociale și a reduce tensiunile. Și astfel, până la urmă, refuzăm

să refuzăm, uităm să refuzăm. Presiunea acestei cenzuri colective, la care trebuie adăugată culpabilitatea iudeo-creștină, rămâne intensă de-a lungul întregii noastre vieți.

Așa se face că nu ne asumăm propriile dorințe și că ajungem să ne negăm propriile nevoi. Trebuie să ne conformăm. Este cerința consensului social, iar întreaga educație îl sprijină și ne pregătește în acest scop. Prin aprobarea punctului de vedere dominant ne consolidăm apartenența la grup, afirmăm că facem parte din același club, că suntem membri ai echipei câștigătoare. Le arătăm celorlalți că îi iubim cu adevărat, că facem aceleași lucruri, vedem aceleași filme, cumpărăm aceleași încălțări sport, pe scurt, gândim și acționăm exact ca ei. Succesul actual și internațional al renumitei „corectitudini politice” sau al „MacDonaldizării” o demonstrează cu prisosință.

CE SIMȚIM ATUNCI CÂND SPUNEM *NU*

Este cu atât mai greu să spunem *nu* cu cât, în fața noastră, un altul face apel la noi. Dacă îndrăznim să îi spunem *nu*, înseamnă că ieșim din acel tipar comun, confortabil și liniștitor, introducând în relație o demarcație. Prin această diferențiere însă, ne afirmăm ca individ autonom ce își are propriile sale dorințe. Unde este răul? De ce atât de multe persoane simt această neputință de a spune *nu*? Trebuie să încercăm o analiză a scenariului care se derulează în asemenea situații în mintea noastră, un scenariu cu mai multe faze.

Totul începe cu o primă barieră: „Nu am dreptul” sau „Nu se face”, un discurs ce pare a fi un reflex al educației. Mai putem adăuga aici oboseala ce ne încearcă uneori, atunci când celălalt insistă nepermis de mult, numai la gândul că un refuz va trebui argumentat și apoi să ne și ținem tare pe poziție. Într-o zi, pentru a scăpa de un cicălitor și nemaiavând încotro, actorul Lucien Guitry acceptă epuizat invitația acestuia la masă. Imediat după ce în sfârșit pisălogul pleacă, actorul îi strigă secretarei: „Aminteste-mi să-i scriu imbecilului că nu mă duc joi la el la masă”. Dar tocmai în acel moment îl vede în oglindă pe pisălogul care se

întorsese să își ia umbrela. Fără nicio tranziție, actorul adaugă: „Pentru că joi iau masa cu domnul“. Câți se pot lăuda că sunt în stare de o asemenea prezență de spirit?

Pe urmă, alături de certitudinea creării unui diferend, apare și teama că îl vei răni pe celălalt. „Dacă am să spun *nu*, în mod sigur va face o cădere.“ Avem nenumărate exemple în jurul nostru de prieteni, părinți, copii care sunt gata să izbucnească în plâns la primul *nu*. Să-l întristezi pe celălalt cu bună știință nu este un lucru ușor de gestionat. Consecințele pot fi uneori paradoxale: cine a spus *nu* spune până la urmă *da*, iar de data aceasta de două ori, după ce a putut constata câtă suferință a reușit să îi provoace interlocutorului său. Așa se întâmplă de cele mai multe ori cu împăcărilor în dragoste. Răspunderea de a-i fi făcut rău celuilalt este prea mare și există riscul de a fi măcinați de culpabilitate. Sau chiar mai rău, teama de a-i provoca acea furie care ne va lega de mâini și de picioare pentru multă vreme. „Dacă am să spun *nu*, o să țipe întruna.“ Experiența ne-a arătat că trăim mai ușor, mai puțin complicat atunci când relațiile individuale sunt consensuale, dar și că totul poate degenera la primul dezacord. Dacă un *nu* este aproape echivalent cu declanșarea conflictului, celălalt, fiind atacat, va dezgropa securea războiului; va fi nevoit să se apere din moment ce, în forul nostru interior, avem convingerea că noi suntem agresorul. Mai bine deci să stăm liniștiți decât să declanșăm un mecanism ce se va întoarce împotriva noastră și va putea chiar să ne distrugă.

Încă un pas și apare teama de a fi criticat. În virtutea legii talionului, cine critică se expune la critici. „Dacă spun *nu*, o să creadă că sunt complet idiot.“ Iată-mă într-o situație stânjenitoare și neplăcută! Va trebui să mă apăr, când de fapt sunt convins că am dreptate. Risc să fiu pus în discuție, batjocorit, umilit. Nimic nu e mai rău decât să fii luat drept un imbecil.

Să continuăm acest raționament fantasmatic: celălalt, exasperat, mă va respinge probabil, mă va scoate în afara circuitului, renunțând să mai stea alături de un individ atât de neprietenos, pe scurt, un cusurgiu. Această teamă de a jigni, de a rupe orice relație, de a fi judecat, atacat, pedepsit, mă face să mă socotesc, în ultimă instanță, ca fiind exagerat de rău și de egoist. „Am greșit

când am spus *nu*, avea dreptate. De ce sunt atât de rău?“ Culpabilitatea își face apariția și mă face să mă evaluez cu măsura severității atribuite celuilalt. Odată zugrăvit acest autoportret, foarte greu reușim să mai scăpăm de el. Cine nu s-ar recunoaște privindu-l? Ne mai rămâne să ne scuzăm, să dăm înapoi sau, și mai rău, pentru a ieși din această dilemă, să hotărâm că nu vom mai spune niciodată *nu*.

Să ne oprim o clipă și să visăm. Instalat confortabil într-un compartiment de tren pe jumătate gol, te pregătești să îți savurezi călătoria solitară pe o banchetă liberă. Tocmai atunci o femeie cu un copilăș în brațe se așază exact în fața ta. Mintea începe să ți se tulbure: „Gata cu călătoria ce se anunța atât de liniștită; cel mic va urla tot timpul, bineînțeles că mama lui o să mă roage să am grijă de el ca să iasă puțin și...“ Un potop de înjurături (cenzurate). „Dacă am să-i propun să se așeze în altă parte, o să mă repeadă, va trebui să-i explic de ce; o să se uite urât la mine, o să spună că sunt al dracului; îngrozitor!“ Ultimul episod: „La urma urmei, copilășul e tare drăguț; sunt un ticălos, e o rușine să nu-ți placă copiii... Femeia asta e singură, pot s-o ajut; dacă o să aibă nevoie de mine, nu o să dureze prea mult; dacă bebelușul o să plângă, mama lui sigur se va jena. Ce mai, nu trebuie să fiu atât de fără suflet, să mă gândesc numai la mine etc.“. Și iată cum te frământă, culpabilizat, neliniștit, pe scurt, prost dispus tot drumul.

Cum ia naștere acest serial catastrofic? Am vorbit mai sus despre importanța constrângerilor și a interdicțiilor sociale, dar acestea nu pot explica un disconfort atât de mare. Această producție romanească pare că se autogenerează, alimentată pe ici, pe colo de unele povești prinse din zbor sau de unele experiențe „nefericite“ când am reușit totuși să spunem *nu*. Desfășurarea ei nu este prea conștientă, mici fragmente, impresii confuze, o vagă temere, certitudinea că un *da* este mai comod. Cu toate acestea, reacția ce îi pune capăt este întotdeauna aceeași: imobilismul. Ca și cum dinamica acestui fenomen este dată de o amprentă veche pusă în mișcare aproape fără să ne dăm seama, cvasiautomat, ca un reflex condiționat. Cine vorbește în felul acesta în noi? Cine ne obligă să acționăm împotriva propriei voințe, contrar dorințelor și intereselor noastre?

COPILUL CE CONTINUĂ SĂ EXISTE ÎN NOI

Cu toții am cunoscut (și uitat) o perioadă în care puteam spune *nu* în mod deschis. „Justine, vrei să-mi aduci cartea?” „Nu!”, „Justine, e ora de culcare.” „Nu!”, „Justine, bea-ți laptele.” „Nu!” etc. În termeni clasici, o numim criza de independență sau de opoziție ce se situează între doi și trei ani, perioadă de-a lungul căreia copilul pare deosebit de încântat să îl contrarieze sistematic pe adult. Copilul devine dificil, încăpățânat, ostil, și începe să facă exact contrariul a ceea ce i se cere, sfidându-și anturajul cu o deosebită plăcere. Tot așa cum adultul îi spune *nu* la tot pasul: „Nu, nu poți să mănânci asta. Nu, trebuie să te culci. Nu, trebuie să te speli pe față”, copilul, la rândul lui, îi spune *nu* adultului.

Complicitatea jucăușă a cărții *Ursulețul cafeniu spune nu* ne dă câteva exemple deosebit de grăitoare pentru acest fel de purtare: „Trebuie să pui lucrurile la loc, spune mama. — Nu, încă nu am terminat, răspunde ursulețul. — Hai să te speli pe mâini. — Nu, nu sunt murdar pe mâini. — Du-te și ia-ți paltonul. — Nu, nu-mi place paltonul. — Hai să-ți pui pantofii. — Nu, nu pantofii, cizmulite”. În ultima ilustrație, Ursulețul stă în brațele mamei lui: „Nu vrei să spui da?, îl întreabă aceasta. — Nu, nu și încă o dată nu”.

Elementul central al acestei crize pare a fi voința de a acționa singur și de a hotărî singur. Scenele lasă impresia că sunt provocate în primul rând de sugestiile adultului sau de rezistența lui în fața dorințelor copilului. Sau poate că lipsa de îndemânare a copilului care acționează singur declanșează reacții neavenite sau intervenții devalorizante din partea adultului. Această dorință de a face singur, de a contesta, se înscrie în perspectiva descoperirii eului și a experienței propriilor limite, ca și ale celorlalți.

Copilul se afirmă opunându-se, așa își afirmă el proaspăta lui individualitate. Părinții ar trebui să fie bucuroși și să încurajeze acest comportament autonom, lucru pe care de obicei nu îl fac. Neînțelegând ce se întâmplă, aceștia întâmpină în general foarte prost noua atitudine a copilului. Este adevărat că micuța Justine, care spune de patruzeci de ori pe zi „nu”, le cam pune celor din jur nervii la grea încercare.

A apărut recent o broșură care ne învață cum să spunem *nu*, însoțită de următorul avertisment: „Această carte despre cum se spune *nu* nu este îndreptată împotriva adulților. Nu este un ghid pentru a învăța cum să devii un tiran. — Păcat, răspunde copilul. — Mai bine ar face cărți despre cum se spune *da*, vine replica adultului“. Și totuși, numai traversând această perioadă densă de rezistență, copilul va putea ajunge la autonomie și încredere în sine, își va construi potențialitățile securizante, care îi vor permite să se desprindă de anxietatea primitivă, să fie mai puțin dependent de părinții lui în satisfacerea nevoilor sale elementare.

COPIL AGRESIV, COPIL VINOVAȚ?

Această perioadă de criză trebuie pusă în legătură cu transformările comportamentului copilului care evoluează către o mai mare libertate datorită progreselor pe care le face în privința mersului și manipulării obiectelor. Justine aleargă, se mișcă fără probleme prin toată casa, o explorează fericită; poate să deschidă o cutie, să țină în mână furculița, să încerce să se îmbrace singură. Acum este mai stăpână pe ceea ce face, are un scop căruia îi atribuie un sens personal, lucruri de care adultul nu pare să țină seamă, intervenind mereu, deranjând și întrerupând copilul din realizările, din „lucrările“ sale. Când Justine colorează, cufundată cu totul în ceea ce face și i se cere să se spele pe mâini și să vină la masă, ea va răspunde aproape întotdeauna: „Nu, eu vreau să desenez“. Și aproape întotdeauna părinții vor insista, ba chiar o vor certa dacă nu renunță, în loc să-i spună pur și simplu: „Poți să mai stai să-ți termini desenul, te așteptăm la masă peste zece minute“, adoptând în felul acesta o atitudine deopotrivă fermă și înțeleghătoare, prin care se pot rezolva nenumărate conflicte.

În cazul de față, Justine se va simți frustrată, neînțeleasă, nefericită, însă va avea și sentimente de agresivitate față de adult. Să ne oprim un moment asupra naturii agresivității specifice acestei perioade de dezvoltare, cunoscută încă sub denumirea, pe care i-a dat-o Freud, de fază anală, cea în care copilul se confruntă cu învățarea curățeniei sfincteriene. Din acel moment, spre deosebire

de ceea ce se petrecea anterior, mama îl va încuraja insistent pe copil „să fie curat” atunci când ea hotărăște acest lucru. Preocuparea maternă pentru această funcție intestinală trezește și la copil o preocupare similară, la care se adaugă plăcerea de a reține sau de a expulza, de a da sau de a refuza să dea drumul materiilor fecale. Considerate de către copil ca o proprietate personală de mare valoare, acestea dobândesc o importanță deosebită în relațiile afective cu mama lui. Ele devin echivalentul fantasmatic al unui dar pe care îl face... sau nu îl face, experimentând în felul acesta o autonomie și o putere necunoscute anterior. Să facă pe oliță când i se cere devine un fel de recompensă, un semn de dragoste față de adultul care îi cere acest lucru și care, la rândul lui, îl recompensează.

În schimb, atunci când nu ascultă și refuză să expulzeze excrementele în momentul când i se cere, copilul manifestă o agresivitate de un tip anume ce corespunde dorinței de a-l domina pe celălalt, un fel de control care se exprimă prin fraza: „Nu, nu o să ai ce vrei de la mine, ce e al meu”. Sau: „Fac ce vreau cu tine, te domin și nu mă poți împiedica”. Care va fi atunci soluția pentru acest copil, sclav din iubire pentru celălalt și, în același timp, răzvrătit pentru a-și arăta voința și începutul de autonomie, în conflict cu sine și cu celălalt?

Totul depinde de atitudinea anturajului. În cel mai bun caz, dacă educația sfincteriană este suplă, progresivă, adaptată ritmurilor și nevoilor copilului, învățarea curățeniei se va putea face fără ciocniri, într-o atmosferă calmă și un climat de încredere reciprocă. Copilul va reuși astfel să își rezolve conflictele apărute între propriile dorințe contradictorii și interdicțiile mamei sale, dar și să accepte un anume grad de ambivalență. Va putea astfel să fie el însuși respectându-l în același timp pe celălalt, acceptând că este diferit, spunând acest lucru în primul rând cu ajutorul lui *nu*, fără să se mai teamă că îl va răni sau pierde pe celălalt.

Însă atunci când cerințele anturajului referitoare la curățenie sunt excesive — părinții crezând că fac bine silindu-l să fie curat mult prea devreme —, aceasta poate deveni o miză a luptei pentru putere dintre mamă și copil, momentele dificile în relația dintre aceștia accentuându-se de fiecare dată când voința unuia se

ciocnește de voința contrară a celuilalt. În această atmosferă de tensiune, copilul, al cărui Eu este încă prea slab pentru a suporta angoasele provocate de aceste conflicte, va fi silit să se supună revendicărilor adultului. Și va renunța astfel prea devreme, prea repede la plăcerea agresivă pe care o resimțea și care va fi în curând percepută ca rușinoasă. Lui Justine i se reproșează că este murdară, că este un copil dezgustător. Pasivitatea și supunerea vor câștiga bătălia cu agresivitatea inhibată, reprimată, uneori îndreptată împotriva ei înseși. Ceea ce înseamnă, din perspectiva care ne interesează, că se va instala interdicția de a spune *nu* celuilalt doar pentru a-și putea spune *nu* sieși, dorințelor și nevoilor proprii. Copilul va ajunge astfel să se controleze excesiv, fără să mai vrea (și fără să mai poată) să îl controleze pe celălalt prin intermediul unui refuz.

De altfel, adultul poate spori și mai mult culpabilitatea copilului, exercitând un adevărat șantaj cu dragostea. Când copilul spune: „Nu, nu vreau“, întotdeauna i se răspunde: „Fiindcă nu ești cuminte, mama sau tata nu te mai iubește“. Ce grozăvie! Unui copil care nu se supune, care își manifestă propria voință, adultul ține să îi arate dezaprobarea spunând-i că nu îl mai poate iubi. Or, maturitatea psiho-afectivă a copilului este insuficientă, el se îndoiește de capacitatea lui de a fi demn de iubire și astfel iubit și va lua această amenințare în sensul ei literal. Nu există pedeapsă mai mare pentru un copil decât să piardă dragostea părinților lui, acel univers de blânde mângâieri, acea totalitate pe care o reprezintă pentru el familia. Disperării de a fi abandonat i se adaugă acum traumatismul produs de faptul că este considerat răspunzător pentru această situație. „Ți-am făcut buba, mama!“, va suspina Justine.

Extrapolând, copilul va asocia acel *nu*/afirmare de sine cu pierderea dragostei și culpabilitatea, și îi va fi greu să le disocieze de acum înainte. Iar când va fi adult, va retrăi în mod inconștient același sentiment, aceeași angoasă de a fi abandonat, de a nu fi iubit dacă își exprimă cumva opoziția sub forma banală a unui *nu*, asimilată pentru el cu manifestarea unei agresivități. Justine este acum femeie, dar copilașul care riscă să piardă dragostea părinților săi continuă să existe în surdină, cuibărit undeva în ea.

Prin urmare, afirmarea ca individ independent, ca subiect deplin, poate produce, în cazul copilului, un conflict interior, iar mai târziu teama puternic culpabilizată de a spune *nu*. Încetul cu încetul, aceleași scheme vor fi repetate în situații asemănătoare. Astfel, cuplul opoziție-autonomie este adesea legat de cuplul culpabilitate-angoasă, funcționând ca atare de-a lungul întregii existențe sub semnul unei fatalități ireductibile.

CUM ESTE DEPĂȘITĂ PERIOADA DE OPOZIȚIE?

Să ne întoarcem puțin la drăcușorul nostru de copil, la micuța Justine, care se simte respinsă de anturajul ei, blamată, condamnată, abandonată, rănită. Cum poate fi depășită această greșală, care trebuie să fie reacția în fața amenințării care se profilează? Nevoia ei de a fi acceptată de către cei din jur, de a păstra dragostea lor protectoare și securizantă este atât de mare, încât, treptat, va adopta atitudini mai liniștitoare și mai conformiste. Încetul cu încetul, va propune chiar ea să meargă la culcare, îi va plăcea ce i se dă să mănânce, va spune singură mulțumesc și bună ziua. De acum înainte, preocuparea majoră a copilului va fi „să facă ce trebuie și cum trebuie” și să-și însușească viziunea despre lume a propriilor părinți. Copilul se va identifica cu dorința celuilalt, aceea de a deveni un copil ideal, cuminte, curat, ascultător, și astfel se va transforma prin interiorizarea interdicțiilor, în special a interdicției de a spune *nu*.

Relației de opoziție îi va urma o relație în oglindă în cadrul căreia copilul va reflecta voința adultului. Părinții vor deveni modelul conform căruia micuțul se orientează, adoptându-le exigențele și atitudinile. Și aceasta cu atât mai ușor, cu cât copilul nu are în jurul lui prea multe alte modele, iar, pe de altă parte, există deja în el tendința de a-l idealiza pe adult, de a-l înzestra cu o atotputernicie magică. Este vârsta la care formula „Mi-a spus degețelul” funcționează foarte bine! Iubiți-mă, pare să implore Justine, sunt atât de cuminte, sunt ca și voi, așa cum vreți voi să fiu. Acesta

este sensul frazei magice „Tata știe tot“ pe care o spune în timp ce ajută la pusul mesei.

Prin această metamorfoză, imitându-și părinții, cel puțin în parte, copilul va reuși să suprimă intolerabilul conflict anterior. Este o imitație aparentă, vizibilă, simultană însă constituirii unei imagini interne corespunzătoare, un fel de imagine ideală și o primă schiță a conștiinței morale. Este bineînțeles vorba despre o conștiință morală primară, fără prea mari nuanțe, funcționând după sistemul „totul sau nimic“, alb sau negru, de o parte, ce este întru totul bine, de cealaltă, ce este întru totul rău.

CONSIMȚĂMÂNTUL ȘI DRAGOSTEA

Pentru copil, a fi acceptat înseamnă mai presus de orice a se simți iubit. Este într-adevăr vorba despre iubire, despre nevoia de a dovedi că iubești și de a aștepta iubirea celuilalt, altfel spus o încercare de seducere prin chiar actul supunerii. Deși poate părea simplist, punerea în acord cu lumea, nediferențierea de ea, îi dă copilului sentimentul că este apreciat. Pentru a fi sigur de această iubire, docilitatea seducătoare devine un instrument de cucerire a inimilor; folosind-o, copilul va fi plăcut și admirat. Așa se face că va sări de gâtul tău, te va săruta cu înflăcărare, îți va aduce sticloul, țigările sau îți va face desene cu cei din familie, cu casa în care stați.

Blândețea și supunerea astfel integrate anunță în bună măsură atitudinile pe care copilul le va adopta în viitor pentru a atrage și a menține iubirea celorlalți. Avem în fapt un prototip al relațiilor sale amoroase, cel puțin cele de început, atunci când nimeni nu contrariază pe nimeni, când atâtea puncte comune apar ca prin minune (chiar dacă ulterior lucrurile nu mai stau defel așa!).

Dar și prototipul unui personaj adaptat cerințelor realității sociale și familiale, un personaj care joacă — voluntar sau involuntar — un anumit rol cu condiția ca acesta să îi fie folositor. Până la un punct, acest personaj încarnează ceea ce trebuie să fim sau să părem sau ceea ce vrem să fim. Personaj travestit ce maschează propriul adevăr față de celălalt și uneori chiar față de sine. Este

un personaj-refugiu în spatele căruia se ascunde ca să evite angoasa. Toate aceste lucruri vor reapărea și se vor exacerba în adolescență. Dar asta este o altă poveste.

Obiecțiile la această demonstrație vor atrage fără îndoială atenția asupra faptului că Justine nu poate nici pe departe face o asemenea analiză subtilă (când, de fapt, este vorba în primul rând despre intuiție: copilul simte imediat nemulțumirea mamei, înainte ca aceasta să fi spus vreun cuvânt), precum și asupra faptului că niciun adult nu își amintește să fi făcut un asemenea raționament la vârsta aceea. Iată de ce este momentul să precizăm că toate acestea se petrec la un nivel inconștient, iar amintirile se estompează treptat pentru a se șterge complet înainte de cinci ani. Este un fenomen de uitare pe care cu toții l-am constatat: cine mai are amintiri din primii cinci ani de viață? Existența acestei amnezii infantile o putem de altfel verifica și la propriii noștri copii.

Ceea ce nu înseamnă însă că memoria acestui trecut a dispărut și ea; dimpotrivă, existența ei continuă, refulată în adâncurile inconștientului de unde își exercită acțiunea subterană. Copilul din noi va trăi astfel un permanent conflict interior între cel care voia să spună *nu* și cel care nu vrea acest lucru. Este o luptă inconștientă care se află probabil la originea tuturor dificultăților de care ne izbim atunci când vrem să abordăm și să soluționăm problemele legate de acest *nu*.

MĂRTURIA BASMELOR

Unele dintre cele mai populare basme, foarte cunoscute și de către copii, ilustrează cât se poate de bine pericolul în care se află cel ce spune *nu*. Pentru copil, să refuze ceea ce i se cere, să spună *nu*, echivalează cu neascultarea, cu transgresarea unei interdicții. Este un comportament riscant ce poate avea consecințe neplăcute. În conformitate cu această particularitate a mentalității copilului, basmele vor aduce în scenă personaje care se confruntă cu cele mai mari dificultăți ca urmare a faptului că nu au ascultat și s-au îndepărtat de calea cea dreaptă.

Soția lui Barbă Albastră intră, în ciuda interdicției soțului ei, într-o încăpere în care descoperă imaginea terifiantă a trupurilor masacrate și pline de sânge ale fostelor soții. De altfel, și ea va scăpa cu greu din mâinile celui căruia i-a aflat secretul. Deoarece refuză să se căsătorească cu tatăl ei, Piele-de-Măgar este silită să renunțe la viața strălucitoare de la palat și ajunge să trăiască precum slugile, disprețuită de toată lumea. Frumoasa din Pădurea adormită atinge fusul interzis, se înțeapă la deget și adoarme pentru o sută de ani. Scufița Roșie nu ascultă de mama ei, se plimbă prin pădure, lăsându-i astfel timp lupului să ajungă la Bunicuța, să o mănânce, să se pună în pat în locul acesteia și s-o înfulece și pe eroina noastră. Pinocchio, influențabil și mult prea curios, nu urmează sfaturile bătrânului său tată, Gepetto, se lasă atras pe calea cea rea de o bandă de ticăloși și sfârșește în burta unei balene. Micuța Sirenă renunță la soarta ei și, din dragoste pentru un prinț, hotărăște să devină o femeie adevărată, îndură suferințe de neînchipuit în timp ce acesta, nepăsător, se căsătorește cu alta și îi grăbește astfel sfârșitul. În general, basmele nu se sfârșesc așa de rău. Deși unele întâmplări sunt înspăimântătoare, deși răul poate învinge temporar, până la urmă eroii reușesc să scape. Căci una dintre principalele funcții ale basmelor este să-l ajute pe copil să-și facă o idee despre încercările care îl așteaptă, despre eforturile pe care va trebui să le facă, să îl avertizeze, însă nu să îl descurajeze.

Ca pentru a complica și mai mult situația, trebuie să recunoaștem că există alte basme, și nu puține, care prezintă exact contrariul a ceea ce susțin primele, și anume neputința de a spune *nu*. Acestea aduc în atenție nesfârșitul șir de dificultăți și de pericole pe care le creează neputința de a se opune celuiilalt. Albă-ca-Zăpada, care nu este în stare să o respingă pe vrăjitoare, va mușca din măr și va muri. Pentru că nu îndrăznește să-și contrazică mama vitregă și nici surorile, Cenușăreasa are o viață tristă și nenorocită. Am fi înclinați să credem că aceste basme recomandă curajul de a spune *nu*. Și atunci cum va putea copilul să înțeleagă și să integreze această aparentă contradicție?

Este evident faptul că basmele, pe care copiii continuă să le citească și să le recitească cu pasiune, abordează în felul lor

problema acestui *nu*. Ele nu sunt poate decât o modalitate indirectă de a sugera complexitatea, dacă nu chiar paradoxul, noului mod de comunicare ce apare în viața și în relațiile copilului. A spune *nu* prin cuvinte inaugurează un stil de relaționare cu totul original: copilul se va exprima cu ajutorul unui singur cuvânt și, chiar dacă mai există rateuri, nu se va mai folosi în acest scop de propriul corp. Altfel spus, o atitudine sau un gest de respingere este înlocuit de un *nu* care le simbolizează.

Înainte de această etapă, pentru a-și exprima neplăcerea (și tocmai în felul acesta refuzul), copilul comunica exclusiv prin acte, prin țipete, care semnalau fără vreo deosebire atât furia, cât și suferința, teama, foamea etc. Deși mama sau substitutul acesteia înțelegeau „din jumătăți de vorbe”, chemarea adresată astfel era lipsită de precizie. Când însă mintea o ia înaintea trupului, copilul va cheltui mai puțină energie și, paralel, exprimarea lui va câștiga în precizie și eficacitate. Acest pas înainte realizat prin cucerirea limbajului semnalează intrarea copilului în colectivitatea oamenilor. Accesul la simbolismul verbal este un comportament propriu omului. Folosirea cuvântului în locul unui gest, uneori violent, este o realizare ce îl deosebește pe om de animal. Este un moment-cheie al dezvoltării, care marchează instituirea primelor și adevăratelor relații sociale.

Însă odată cu intrarea sa în comunitatea simbolică și socială, copilul începe și desprinderea de ceea ce contează cel mai mult pentru el, adică mama lui, familia lui. Acest *nu*, spre deosebire de celelalte cuvinte pe care copilul le dobândește și folosește la această vârstă, este un cuvânt care separă, fie și temporar, care implică un început de judecată, care marchează o distanță față de celălalt. „Nu sunt de acord cu ceea ce vrei, cu ceea ce spui.” Asemeni părinților săi, copilul devine o ființă care se exprimă prin cuvinte și, în același timp, se declară diferit, adică el însuși ca individ autonom. Din momentul în care poate să spună că nu vrea să facă cutare sau cutare lucru, să procedeze așa cum i se cere, să mănânce cutare aliment, copilul începe să aibă control asupra lumii exterioare.

De asemenea, prin această încercare de eliberare din propria dependență, el își manifestă și o opoziție, o agresiune și,

inevitabil, se ciocnește de alte voințe, în primul rând de cele ale părinților săi. Aceste lucruri nu pot avea loc fără conflicte, atât cu sine, cât și cu familia sa, fără suferințe și frustrări. Prin restricțiile pe care i le vor impune adulții, el se va confrunta cu limitele propriei voințe, va trebui să ia în considerare voința celuilalt și să ia cunoștință de realitatea care se opune dorințelor lui. Este un drum plin de obstacole. Dar acesta nu poate fi evitat de cel care vrea să devină el însuși. Autonomizarea este o aspirație supusă constrângerilor, deci ea nu poate evita tensiunile.

Este complicat și delicat să intri în lumea adulților. Pe de-o parte, te apropii de ai tăi în calitate de ființă umană; pe de alta, te îndepărtezi de ei în calitate de individ distinct și independent care cochetează plin de îndrăzneală cu agresivitatea, cu transgresarea. Mare atenție deci la consecințe! Totul va depinde de puterea de înțelegere a părinților care protejează și interzic deopotrivă, ca și de răspunsurile lor la aceste noi atitudini ale copilului. Cum posibilitățile acestuia sunt tot mai mari la această vârstă, și vulnerabilitatea lui se poate accentua.

Dacă această descoperire de sine, descoperire a lumii și a celorlalți, dacă aceste inițiative nu sunt încurajate în mod subtil și susținute, dezvoltarea ulterioară a copilului va fi împiedicată. Dacă interdicția este precumpănitoare, dacă protecția este excesivă, copilul își va pierde încrederea în el, în celălalt și se va îndoii de capacitățile sale de a judeca, de a întreprinde ceva. Și este de la sine înțeles că raportarea sa la *nu*, precum și folosirea acestuia în viitor vor fi perturbate.

În acest context, basmele ne șoptesc discret cât de importantă și bogată este această etapă fundamentală în care este însușit *nu*, dar și pericolele care o însoțesc. Pornind de la ceea ce nu vrea, copilul începe să devină conștient de sine, de ceilalți și de lumea înconjurătoare, ceea ce înseamnă nașterea unei ființe umane care trebuie să își găsească locul ei în propria familie și în societate. Însă nu fără dileme, fără contradicții, fără primejdii.

Poate sau nu poate să spună *nu*, aceasta este întrebarea. Chiar dacă micuțul va trece mai departe, îndreptându-se spre noi aventuri, în primul rând descoperirea diferenței dintre sexe și complexul Oedip, această scurtă perioadă situată între doi și trei ani va

lăsa urme profunde asupra adultului care va fi el. Dacă interdicțiile au fost excesive, iar agresivitatea puternic reprimată, atunci pasivitatea, îndoiala, dependența și evitarea conflictelor vor deveni un fel de a doua natură. Aceste tendințe vor ieși din nou la suprafață atunci când va trebui să se opună sau când, și mai grav, va fi silit să refuze. Or, un individ autonom, liber, se definește și se exprimă prin alegerile pe care le face, fie ele pozitive sau negative. Dacă nu suntem destul de siguri de noi ca să ne desprindem de comportamentele învățate și să decidem că sunt momente în care trebuie să spunem *nu*, niciodată nu ne vom putea exprima independența fără să ne fie teamă că vom pierde astfel legăturile interpersonale.

Capitolul 3

Cei care pot să spună *nu* . . . și cei care nu pot

În ciuda celor afirmate anterior, acest *nu* este încă prezent în vocabularul nostru. Iar unii se pricep chiar destul de bine și îl folosesc cu talent, strălucire și deosebit succes. Există astfel un *nu* amuzant: este cazul pictorului Marcel Duchamp care, în 1921, refuză să expună la Paris la Salonul Dada și trimite de la New York o telegramă cu următorul text: „Ciuciu“. Un altul cochet, folosit de pildă de Greta Garbo și Brigitte Bardot care renunță la cinema în plină glorie. Sau unul dezinteresat, cum a fost cazul lui Jean-Paul Sartre care a refuzat premiul Nobel pentru literatură și odată cu el o sumă frumoasă. Alteori, generos, precum cel pus în practică de Maica Emanuela care nu acceptă fatalitatea mizeriei și se

hotărăște să se stabilească la Cairo pentru a-i ajuta pe cei mai săraci. Există și un *nu* onest, de pildă cel rostit de Jacques Delors când refuză să se prezinte la alegerile prezidențiale din 1995, deși toate sondajele îl dau câștigător. Și un altul curajos, lansat printre alții de către Charles de Gaulle de la Londra în 1940, ca semn al neacceptării înfrângerii și chemare la continuare a luptei, sau de către Nelson Mandela care respinge apartheidul și își petrece douăzeci și nouă de ani în închisoare. Dar deopotrivă periculos, cum ne amintesc destinele lui Gandhi și Martin Luther King, care plătesc cu viața refuzul oprimirii și al nedreptății.

Și astfel ne întoarcem la punctul din care am plecat: să spui *nu* poate fi periculos. În afara acestor exemple celebre, și cei mici, neînsemnați, fără galoane, riscă atunci când spun *nu*. Este cazul greviștilor foamei, al celor care au refuzat până nu de mult în Franța să-și satisfacă serviciul militar din motive de conștiință, cazul sindicaliştilor sub toate dictaturile, al feministelor din țările integriste, al disidenților în China, al democraților în Algeria, al celor din rezistență la Sarajevo. Toți cei care luptă și resping totalitarismul, abuzurile și își apără drepturile. Să ne întoarcem însă la acele feluri de a spune *nu* mai puțin ieșite din comun, mai superficiale și nostime, cum se întâmplă atunci când te tocmești la preț într-un bazar, un *nu* obligatoriu, parte dintr-un ritual, dintr-un joc care se desfășoară întotdeauna cu voioșie în jurul unei cești de ceai.

NENUMĂRATELE FELURI DE *NU* PE CARE LE AUZIM ÎN FIECARE ZI

În realitate, în jurul nostru răsună în fiecare zi cuvântul *nu* spus cu acea autoritate pe care o presupune și cu acel respect pe care îl merită. Gândiți-vă la rolul protector al aceluia „*Nu adresat morții*” de către un medic confruntat cu o urgență medicală, de către un pompier confruntat cu un incendiu, un specialist în deminare când există o amenințare cu bomba sau o explozie iminentă. În toate aceste cazuri este vorba despre un *nu* esențial, care salvează

vieți. Există și un altul, mai puțin dramatic, acel „Nu adresat dezordinii“, menit să păstreze o anumită armonie socială: polițistul care nu te lasă să intri cu mașina în sens invers într-o mare piață, paznicul de la muzeu care îți interzice să atingi obiectele expuse, șoferul autobuzului care nu vrea să mai deschidă ușile după ce a plecat din stație ca să urce din mers un călător grăbit. Este un *nu* exprimat în interesul general: de către directori de firme, instituții, de către președinți de asociații, grupuri, de către cei care asigură respectarea legii, judecători, magistrați, jandarmi etc.

Dar există și un *nu* „politic“ care răspunde aceleiași nevoi. Responsabilii politici știu și trebuie să spună *nu*. Indiferent că este brutal, cum era cel exprimat de Doamna Thatcher, sau diplomatic, menirea este aceeași: respingerea unor propuneri care ar putea dăuna bunului mers al statului sau l-ar pune în pericol, ca și asigurarea siguranței cetățenilor. În mediile diplomatice, circulă o anecdotă amuzantă: când o femeie de lume spune *nu*, înseamnă de fapt *poate*; când spune *poate*, înseamnă *da*; când spune *da*, înseamnă că nu este femeie de lume. Când un diplomat spune *da*, înseamnă de fapt *poate*; când spune *poate*, înseamnă *nu*; când spune *nu*, înseamnă că nu este diplomat!

Cât despre acel *nu* „medical“, este o categorie cu care ne confruntăm în permanență. Medicii, infirmierele și terapeuții, cei care cunosc limitele corpului și încearcă să mențină sănătatea pacienților de care se ocupă, nu au de multe ori altă soluție decât să spună *nu*. Un medic care nu i-ar interzice unui diabetic să mănânce prăjituri, un chirurg care nu l-ar împiedica pe un bolnav recent operat de inimă să plece într-un safari extenuant, un psihiatru care ar aproba ieșirea din spital a unui sinucigaș, toți ar fi niște potențiali criminali.

Dar poate că cel mai răspândit *nu* la acest sfârșit de secol neo-capitalist este un *nu* „al profitului“, aflat în legătură cu lumea financiară și economică: îl spun deopotrivă industriașii, comercianții, agenții de schimb valutar și bancherii. Scopul lui este de a evita investițiile proaste sau riscurile și de a proteja beneficiile, fiind un concept central, asemenea concurenței. Ne confruntăm cu el când ni se refuză un credit. Principala lui expresie o reprezintă rezultatele. În orice sector economic, la toate nivelurile, de la

băcanul din colț la cea mai puternică multinațională, acest *nu* „al profitului” face parte integrantă din strategia managementului.

Se pune însă întrebarea de ce un director de întreprindere, care poate refuza cu ușurință o campanie publicitară mult prea costisitoare, este incapabil să-i spună *nu* soției sale care își dorește să facă o coborâre periculoasă pe canioane. De ce un pompier, capabil să strige *nu* unei persoane care vrea să stingă un scurtcircuit cu apă, nu este în stare să refuze, deși nu îi mai este foame, o a doua porție de varză cu carne? Răspunsul la aceste întrebări nu este simplu. Vom începe totuși să înțelegem câte ceva dacă vom face deosebirea între un *nu* „profesional”, la locul de muncă, și un *nu* „personal”, în viața particulară.

UN *NU* „PROFESIONAL” ȘI UN *NU* „PERSONAL”

Deși uneori este greu să trasăm o linie de demarcație foarte clară între viața profesională și viața particulară, aceste două categorii ne vor servi totuși cel mai bine drept cadru de reflecție. Pregătirea și experiența ne permit să rostim un *nu* „profesional”. Dezvoltarea lui a fost încurajată în perioada studiilor, în timpul stagiilor de practică și al muncii efective, a fost modelat și a devenit aproape un reflex. „Unul dintre primele lucruri pe care le-am învățat când am început să lucrez a fost să spun *nu*”, povestește un bancher.

Acest *nu* a devenit elementul major în cântărirea avantajelor și dezavantajelor unei decizii, și tot el definește parametrii responsabilității profesionale. Respectuos și conștiincios, acest *nu* „profesional” este indispensabil pentru confirmarea statutului și competenței profesionale. Dar se deosebește în alt mod de un *nu* „personal”: este profitabil. El aduce cu sine succesul sau eșecul unei cariere și joacă un rol-cheie în supraviețuirea unei societăți. Dacă, într-o bancă, un funcționar superior este incapabil să spună *nu* unui client care cere un împrumut ce depășește posibilitățile lui financiare, nu ar rezista nicio secundă în lumea finanțelor;

ar fi declarat incompetent, ca de altfel și chirurgul care ar refuza să facă o intervenție vitală pentru un pacient.

Dimpotrivă, un *nu* „personal” nu este supus nici unei reglementări, iar miza sa este diferită. Poate părea greu să îi spui *nu* unui prieten care vrea să te ajute să faci o afacere, dar nu o să te ruinezi dintr-atâta. Și, tot așa, nu este același lucru dacă îi spui *nu* unui prieten care te invită să mergi cu el la un film plictisitor sau unui subordonat care îți propune o idee contrară intereselor întreprinderii. În primul caz, este doar problema ta, nu trebuie să te supui niciunui cod, iar consecințele sunt individuale; în cel de-al doilea, urmările sunt colective și, în același timp, funcționezi într-un sistem de reguli care îl obiectivează pe acest *nu* și îți dau posibilitatea să îl pronunți fără nicio teamă de urmări.

Cu toate acestea, așa cum vom vedea în continuare, și un *nu* „personal” trebuie și poate fi învățat.

UN *NU* „PATOLOGIC”

Înainte de a face portretul celor din grupul „Să spun eu *nu*? Niciodată!”, să ne oprim o clipă asupra celor din grupul „Să spun eu *nu*? Oricând!”, unde avem în general de-a face cu un *nu* patologic.

Herman Melville ne oferă un minunat exemplu al acestuia din urmă în nuvela sa *Bartleby*. Angajat de curând într-un birou de avocatură de pe Wall Street, la majoritatea dispozițiilor patronului său, Bartleby răspunde: „Aș prefera să *nu*” și, spre stupefacția acestuia, nu vrea deloc să-și schimbe atitudinea. Treptat, el devine total inactiv în spatele acestui paravan al său, iar până la urmă, refuzând să se mai hrănească, moare în închisoare, singur, așa cum a fost întotdeauna. Și în realitate întâlnim asemenea personaje patetice. Familiile unor bolnavi mentali cunosc foarte bine acest negativism, unul dintre simptomele schizofreniei. El se manifestă printr-un refuz sistematic și de neclintit la orice solicitare. Unul dintre pacienții mei vine într-o zi în biroul meu pentru o discuție. Nu îmi întinde mâna ca răspuns la mâna mea întinsă și mi se adresează spunând: „Nu sunt aici” cu acea ambivalență

(totuși, venise) și opacitate atât de caracteristice acestei boli. Însă în spatele expresiei lui lipsite de transparență, puteam să ghicesc un întreg abis de frământări și angoase.

Paranoicii — și mai puțin sociabili — sunt campionii absoluți, cei care sunt gata să afirme „Să spun eu *nu*? Oricând“. Personalitatea lor neîncrezătoare, rigidă, este dispusă să ofere cele mai false interpretări ale realității. Se simt întotdeauna atacați de unii dintre interlocutorii care — după câte socotesc ei — urzesc întotdeauna ceva necurat împotriva lor. Iată de ce trebuie să se aplece în permanență. Una dintre modalitățile folosite este opoziția totală: „Nu, nu am să ies, nu vreau să plec în concediu. Nu mă înțeleg cu vecinul, iar el o să profite că sunt plecat și o să dea o spargere la mine“. „Nu, nu am să-ți cumpăr rochia asta, o vrei ca să îl seduci pe vecin (tot același).“ Cu toate acestea, uneori este mai greu (cel puțin pentru neprofesioniști) să-i recunoaștem din cauza caracterului pseudologic al discursului lor.

Dar să lăsăm aceste cazuri de *nu* patologic pe seama specialiștilor. Nu ele fac obiectul acestei cărți.

CEI DIN GRUPUL „SĂ SPUN EU *NU*? NICIODATĂ!“

Într-un moment sau altul, fiecăruia dintre noi i-a venit greu să spună *nu*, în special celor apropiați. Cui îi face plăcere să îi supere pe cei dragi? „Bineînțeles că pot să-ți cumpăr ce îți trebuie, să-ți împrumut calculatorul meu, să-ți repar chiuveta, să-ți trimit bani, să merg cu tine la teatru, să-l sun pe Cutărică din partea ta, să îți mut biblioteca, să ascult ce ți s-a întâmplat“ etc. Ca să păstrăm sau să consolidăm legăturile cu ceilalți, ca să ne simțim gratificați, ca să ni se recunoască calitățile umane, suntem gata să facem toate acestea.

Există momente în care nu ne simțim în stare să spunem *nu* în alte locuri, altor persoane, cum ar fi superiorii sau colegii noștri de muncă. Acest lucru se poate întâmpla în timpul unei angajări de probă, perioadă în care suntem evaluați și vrem să facem o

impresie bună, sau înaintea unei promovări pe care vrem neapărat să o merităm și să o obținem, sau pur și simplu pentru că ne înțelegem bine cu colegii noștri și vrem să îi ajutăm. Vrem să fim un om de echipă, asta e tot. Însă atunci când neputința noastră de a spune *nu* devine cronică, apare din nou refrenul cunoscut: „Nu am putut să spun *nu*”; „Nu am reușit să spun *nu*”; „Ar fi trebuit să spun *nu*”. Care este deci numitorul comun al celor care facem parte din grupul „Să spun eu *nu*? Niciodată!” Așa cum aminteam în capitolul 2, totul pleacă de la temeri: teama de a acționa, de a face valuri, de a dezamăgi, de a ne asuma responsabilități, de a produce certuri, de a deschide cutia Pandorei, de a nu fi luat în serios, teama de a fi judecat, izolat, abandonat, pedepsit, atacat, respins, perceput ca un egoist, insultat, teama de răzbunare...

Este adevărat că, la urma urmei, teama poate avea un rol protector, ne poate apăra de pericole și spori șansele noastre de supraviețuire. Când un individ se îndreaptă cu un aer amenințător spre noi cerându-ne bani, iar noi suntem speriați și incapabili să îl refuzăm, teama pe care o resimțim ne poate pur și simplu salva viața. Și, într-adevăr, în climatul actual de violență urbană — dacă nu cumva suntem campioni la box — neputința de a spune *nu* poate fi uneori salvatoare. Dar cel mai adesea nu suntem expuși unor situații atât de extreme, iar temerile noastre sunt mai curând iraționale. Vom vedea că unii dintre noi sunt mai predispuși decât alții la asemenea stări.

PREA TIMID SĂ SPUI *NU*

În lucrarea *Cum să ne eliberăm de frica de ceilalți?*^{*}, Patrick Légeron și Christophe André au făcut un pas înainte în analiza timidității. Există persoane cărora le vine greu să spună *nu*, însă altminteri nu sunt timide; în schimb, tuturor timizilor le vine greu să spună *nu*. Altfel spus, atunci când te afli în fața unui *nu* dificil de exprimat, devii dintr-odată un individ timid. Iar în pielea acestui

^{*} Christophe André, Patrick Légeron, *Cum să ne eliberăm de frica de ceilalți? Tracul, timiditatea, inhibițiile, fobia socială...*, Editura Trei, București, 2001. (N.t.)

timid, ai să oscilezi ca el între două tipuri de anxietate: anxietatea de „performanță” și anxietatea de „evaluare”. În primul caz, există teama de a nu fi la înălțime, indiferent că trebuie să ții o conferință sau să fierbi niște ouă moi. În cel de-al doilea caz, apare teama de a fi judecat de celălalt: de patronul care îți cere părerea, dar la fel de bine de propriii copii care te întreabă care este marca ta preferată de mașină. Ne întâlnim astfel cu vechii demoni: Justine a crescut, dar temerile ei sunt aceleași.

În toate aceste cazuri, ca și în multe altele, faptul de a fi sub lumina proiectoarelor sau, pur și simplu, obiectul atenției celorlalți, creează disconfortul. Unii sunt în stare să transforme acest sentiment într-un fel de forță care le permite să fie competitivi. Nu este cazul timizilor, care se vor simți paralizați, incapabili să își găsească cuvintele sau să vadă soluțiile adaptate situației, și cu atât mai puțin în stare să spună *nu*. Iar mâinile le vor tremura transpirate, picioarele li se vor înmuia, inima li se va zbate să le spargă pieptul, se vor înroși, vor simți că nu mai au aer, că li s-a pus un nod în stomac, că au mușchii țepeni, că s-au albit la față, că li s-a uscat gura, că le vine să verse, vor începe să-și roadă unghiile, să râdă prosteste, pe scurt, întreg cortegiul cunoscut de manifestări fizice incontrolabile care însoțesc timiditatea, dar nu ajută la nimic.

Invitat la un prieten unde este mai multă lume, acesta te roagă să te ocupi de bătrânul lui unchi pe care nu îl cunoști. Mormăi ceva și petreci o oră cumplită, te lași terorizat de acest domn care spune enormități despre tineretul din ziua de azi, ești prea tulburat să-i răspunzi fiindcă ar putea să te judece, prea tulburat să îl contrazici deoarece s-ar putea să îți pierzi șirul ideilor, să te bâlbâi, să roșești sau să te apuce tremuraturul. Te mulțumești să schițezi un surâs încremenit și nu scoți o vorbă.

LIPSA DE ÎNCREDERE ÎN SINE

Această teamă de eșec și această teamă de a fi criticat provin dintr-o lipsă de încredere în sine, vecină cu sentimentul de inferioritate. Te devalorizezi, te judeci negativ, te simți mai sensibil,

mai emotiv, într-un cuvânt, mai vulnerabil decât ceilalți. La fel ca Justine, care nu poate risca să-i spună *nu* unei prietene deoarece își subestimează capacitatea de a face față acestei situații, și tu pari a fi hotărât că ceea ce vei spune de acum înainte este neinteresant sau ridicol; că atunci când îți vei apăra punctul de vedere într-o negociere, vei avea un gol în minte; că dacă vei risca să intri în discuție cu cineva, vei spune numai lucruri stupide; că dacă vrei să scrii un text, nu vei fi în stare să legi două idei coerente. Cu alte cuvinte, ai dobândit „talentul” de a ghici viitorul, iar viitorul tău este dominat de un mesaj simplu și repetitiv: „Ai să pierzi”. Sentimentul de descurajare care te stăpânește este prin urmare foarte firesc, din moment ce el reflectă această autodeprecieri.

Așa se face că tu nu poți spune *nu* deoarece știi dinainte că acel *nu* va fi un fiasco. Ești traumatizat de un eșec potențial chiar înainte ca acesta să se producă, iar de aici tragi concluzia că e mai bine nici să nu încerci, că e preferabil să stai deoparte, aproape pasiv, dependent, chiar supus, atitudine care îți va deveni în curând o a doua natură.

DEPENDENȚA

Deoarece te devalorizezi pe tine, îți vei devaloriza și propriile nevoi, dorințe, sentimente și le vei acorda o mai mare valoare celor pe care le au ceilalți. Te consideri „mic, slab, dezarmat”, îi consideri „mari, puternici, înarmați”. Și cum ești sigur că și ceilalți au despre tine o părere asemănătoare cu a ta — și anume că ești un incapabil —, cum, pe deasupra, ți-e teamă că vor râde de tine, că te vor judeca defavorabil, viața ta relațională va fi afectată.

În societate vei avea un minimum de inițiative, îi vei lăsa pe ceilalți să decidă în locul tău, îi vei deranja cât mai puțin și nu le vei cere nimic. Te vei strădui să fii drăguț, prevenitor, amabil, atent, serviabil. Nu va trebui să nemulțumești niciodată pe nimeni și vei evita cu orice preț un conflict care nu poate fi până la urmă decât în dezavantajul tău. Cu siguranță, tu ești cel care greșește, celălalt are cu siguranță dreptate. Și apoi, riști să fii respins

în numele principiului: „Dacă accept orice, el sau ea o să mă iubească mereu“.

Așa cum Justine nu își poate asuma riscul de a-și dezamăgi părinții, cei din grupul „Să spun eu *nu*? Niciodată!“ nu își pot nici ei asuma riscul de a-i dezamăgi pe ceilalți; așa ajung să își reprime gesturile și sentimentele. Deși maturitatea ar trebui să însemne un mai solid sentiment de independență și de încredere în sine, acest lucru nu se prea întâmplă în cazul nostru. Și chiar atunci când știu că ar trebui să spună *nu*, teama de eșec sau de respingere este prea mare. Cei care gândesc „Să spun eu *nu*? Niciodată!“ nu pot exista dacă sunt diferiți de ceilalți. Prin urmare, ei trebuie întotdeauna să aprobe ca să își poată asigura apartenența la grup, ca să se asigure că sunt iubiți. În spatele comportamentului și reacțiilor lor se ascunde întotdeauna teama de a pierde dragostea.

IRITABILITATEA

Ca premiu pentru toate aceste amabilități, toate aceste renunțări, te vei simți adesea inconsistent, îngrozitor de neînțeleș, complet uitat. Din moment ce te pleci în fața celorlalți, cei apropiați se vor obișnui să nu țină seama de tine; iar străinii îți vor impune ușor și brutal propriul lor punct de vedere. Până la urmă, te vei simți complet deposedat și frustrat. Această rană va produce un sentiment de iritare pe care o vei întoarce evident împotriva ta.

La începutul anului școlar, hotărăști împreună cu o vecină să-i duceți cu rândul pe copiii voștri la școală. Dar vecina respectivă nu se dovedește a fi o persoană de nădejde: este mereu în întârziere, uită când îi vine rândul, iar când te duci tu după copiii ei, aceștia nu sunt niciodată gata. Nu îndrăznești să îi reproșezi aceste lucruri, și nici să rupi înțelegerea făcută. Însă ești enervată și neliniștită în fiecare dimineață când te gândești că iarăși va trebui să faci ce nu face ea și să-ți pierzi timpul. În plus, te simți de-a dreptul cretină, ești furioasă pe tine și cât e ziua de lungă întorci toată povestea pe toate fețele.

Te-ai hotărât să zugrăvești; meșterul te întreabă dacă poate lăsa materialele la tine la sfârșit de săptămână. Or, asta înseamnă

vreo douăzeci de bidoane cu vopsea, benzina, capra de lemn, scările, cârpele îmbibate în diluanți, totul îngrămădit în holul de la intrare, în așa fel încât nimeni nu mai poate trece. Gândindu-te că zugravul își va da seama că de fapt te deranjează, îi sugerezi timid că materialele ocupă prea mult loc. Nimic, nicio reacție. Ca urmare, nu mai îndrăznești să spui *nu*, îți înghiți ciuda și îi faci acest serviciu fără să vrei. Asta te înfurie și mai tare. „N-am să mă mai las“, îți spui de o sută de ori și continui să-ți rumegi neputințele.

Însă uneori, când se umple paharul, te trezești că îți verși nervii pe o persoană care, în bună măsură, nu are nicio vină și nici nu înțelege nimic. Într-o asemenea situație, aceasta se va mira de felul în care o primești sau de enervarea ta, iar tu nu vei îndrăzni să-i spui motivul. Adevărata problemă este că nu ai îndrăznit să îți exprimi furia la momentul potrivit și ai deplasat-o asupra cuiva care nu are nicio vină.

Un prieten te-a sunat la birou și te-a ținut la telefon o oră întreagă fără ca tu să reușești să pui mai repede capăt convorbirii. Nu ai putut astfel să termini dosarul important la care lucrezi și ești foarte enervat. Când, la sfârșitul programului, fiica ta vine să te ia ca să mergeți la cinema, o primești cam indispus și îi faci tot soiul de observații.

Ești în concediu cu niște prieteni care îți propun să faci tu cumpărăturile. Nu îți convine defel, ai prefera să te ocupi de bucătărie, dar nu îndrăznești să refuzi și îți pierzi cea mai mare parte a timpului la piață unde îi critici vehement pe negustori, reproșându-le prețurile prea mari și legumele cam trecute.

TRISTEȚEA

Aceste „elanuri bruște“ sunt de cele mai multe ori însoțite de dureroase sentimente de îndoială. Crezi că n-ai să reușești nicio dată să ai altă atitudine și nici să fii mai tare când e vorba să spui *nu*. Dar, în același timp, socotești că ești nedrept și îi faci pe ceilalți să sufere, fiind prea agresiv cu ei. Toate astea vor crea perioade de incertitudine și o anumită tristețe care, mai devreme sau mai târziu, vor fi observate de cei apropiați.

De pildă, atunci când iubitul tău îți propune să petreceți weekendul la țară la părinții lui, nu reușești să răspunzi: „Nu, nu vreau să merg la țară. De fiecare dată lucrurile, ies prost, mamei tale nu îi place de mine și nu scapă nicio ocazie să mi-o arate”. Ți-e teamă că nu te va înțelege și va crede că vrei să îl desparți de familia lui. Deci, vei accepta fără niciun entuziasm să mergi cu el. Și așa cum ți-ai imaginat, mama lui de-abia schimbă două-trei vorbe cu tine, și atunci numai pentru a-ți spune că nu arăți bine deloc și a ridica în slăvi meritele altor fete strălucitoare și fermecătoare. Te întristezi și rămâi tăcută, iar când prietenul tău te întreabă ce s-a întâmplat, nu ești nici de data asta în stare să îi explici. Îi spui că ești obosită și că o să-ți treacă. Dar nu îți trece și ești tot mai abătută, deopotrivă enervată pe prietenul tău — care nu te înțelege — și tristă că te-ai supărat pe el.

Să recapitulăm. Aceia dintre noi care nu reușesc să spună *nu*, ocazional sau frecvent, se vor recunoaște, în funcție de situație sau interlocutor, în caracteristicile descrise în tabelul alăturat, de la pagina 51.

Se pare că lipsa de încredere în tine, dar și în celălalt, este la originea majorității problemelor tale. Există, bineînțeles, indivizi care manipulează și care vor încerca să profite de tine; uneori, culpabilizându-te („Dacă tot nu lucrezi azi, nu poți să te duci tu să-mi scoți pașaportul?”, îți spune fiul tău); alteori, flatându-te („Conduci nemaipomenit, iar mașina ta e așa de comodă, nu vrei să mă duci tu la gară?”, te întreabă verișoara ta); altă dată, acționând coarda sensibilă („Sunt atât de obosită, atât de bătrână, nu mă ajuți tu să aranjez altfel mobila?”, te roagă mătușa Élodie pentru a treia oară în același an).

Însă nu toată lumea este așa și cu siguranță ai întâlnit și tu persoane mai înțeleghătoare și prietenoase. Unii chiar îți cer câte ceva, dar fără niciun fel de gând ascuns și chiar fără să aștepte neapărat un răspuns afirmativ, ci pur și simplu ca un copil care ar vrea să își verifice limitele.

Încearcă să crezi mai mult în ceilalți, vei crede mai mult și în tine.

Încearcă să crezi mai mult în tine și vei vedea că și ceilalți vor crede.

Să spun eu nu? Niciodată!

Caracter

Temeri
 Timiditate
 Anxietate de performanță
 Anxietate de evaluare
 Emotivitate
 Lipsă de încredere în sine
 Autodevalorizare
 Îndoieli

Comportament

Pasivitate
 Dependență
 Dificultate de a se apăra
 Neputință de a-și formula clar opiniile
 Evitarea conflictelor
 Crize bruște de iritare
 Manifestări de tristețe

RELATIVIZAREA EȘECULUI

Eșecul face parte din viață, la fel ca imperfecțiunea și vulnerabilitatea, cel puțin atât timp cât ucenicii vrăjitori ai geneticii nu vor reuși să câștige teren în această direcție. Dacă accepți o anumită fragilitate, ca și faptul că unele eșecuri sunt firești, vei fi mai liber, mai senin și, cu siguranță, mai împlinit și mai în largul tău.

Gândește-te la copilul care face primii pași: va cădea și se va ridica, va cădea din nou și iarăși se va ridica. Și căderea, și ridicarea fac parte din procesul de învățare a mersului; nu poți învăța să mergi fără să cazi. Păstrează în minte această imagine și folosește-o pentru orice situație de risc. Dacă ți se întâmplă să cazi, ridică-te, este singura modalitate de a învăța și de a fi mai bun. Sau, după cum spune atât de simpatic Christophe André: „Am învățat

că, dacă dau chix, asta e". Să adăugăm: ridică-te și încearcă să înțelegi de ce ai căzut și cum ai putea evita să cazi atât de des.

Și dacă nu ai mai cădea? Și dacă toată această frământare, această anxietate și această nesiguranță sunt nepotrivite? Și dacă ai putea spune un *nu* cu mai mare greutate și autoritate decât îți imaginezi? Și dacă interlocutorul tău ar aproba și te-ar înțelege? Și dacă, încetul cu încetul, exersându-l, ai descoperi că este ușor să spui *nu*?

Vrem să subliniem aici faptul că trebuie recâștigată nu numai încrederea în sine, ci și în celălalt. Oare interlocutorii tăi sunt neapărat mai capabili decât tine? Sunt ei neapărat mai cultivați, mai isteți sau mai înțelepți? Sunt ei neapărat niște judecători atât de severi? La restaurant, dacă îi spui chelnerului că farfuria nu este curată, crezi că te va considera ridicol? Asta este treaba lui și nu ești nici primul, nici ultimul care îi sugerează că farfuria ta merită mai multă atenție.

Poate interlocutorii tăi consideră că un răspuns negativ face parte din registrul normal al reacțiilor umane. Poate te apreciază și te socotesc mai de calitate decât îți închipui tu. Este foarte posibil ca cererea (pe care, după părerea ta, nu o poți refuza) de a avea grijă timp de o săptămână de un bulldog prost crescut să nu fie, de fapt, decât o sugestie timidă! Poate interlocutorul tău nu este atât de sigur de el; vezi ce se ascunde și în spatele aparențelor. Poate că mătușa Élodie are de gând să renunțe tocmai când îți cere pentru a treia oară într-un an să-i aranjezi altfel mobila. Sunt interlocutori care ajung să dea înapoi și chiar să se scuze când întâlnesc o rezistență justificată și fermă.

În loc să-ți imaginezi cea mai groaznică reacție cu putință, de ce să nu îți imaginezi că aceasta poate fi neutră sau chiar pozitivă? Ar fi un fel de a vedea lucrurile mai dinamizant decât eternul mesaj de eșec și poate nici nu este atât de departe de realitate pe cât îți închipui.

Capitolul 4

Pregătește-te

Așa cum navigatorul trebuie să-și verifice vasul înainte de plecare, și tu trebuie să te pregătești înainte de a aborda capitolele următoare, în care vei descoperi metodele ce îți vor permite să evaluezi mai precis problemele pe care le ai și să te schimbi. În cele ce urmează, vom insista în primul rând asupra unor principii generale care vor putea servi drept cadru și imbold pentru conștientizarea și modificarea propriilor tale reacții.

Dar înainte, să ne oprim o clipă asupra „soluțiilor proaste” pe care le folosești de obicei pentru a evita acel *nu*, uneori chiar fără să îți dai seama.

SOLUȚIILE PROASTE

Natacha este o tânără încântătoare de aproximativ treizeci de ani, responsabilă departamentului marketing într-o mică firmă de programe de calculator. De câteva săptămâni, a observat că frumosul Christophe, inginerul vedetă al societății, îi face ochi dulci. Însă farmecul lui Christophe nu este defel genul ei. Într-o zi, cu

siguranța pe care acesta o are în tot ce face, o invită pe Natacha să ia masa împreună. Natacha nu are de gând să accepte, însă, în loc să-i spună *nu*:

- pretinde că nu a primit mesajul;
- o roagă pe secretara ei să îi transmită că lipsește;
- „uită” să își citească poșta electronică;
- nu îl sună;
- face în așa fel încât să nu se întâlnească cu Christophe în pauza de cafea;
- îi spune că are atât de mult de lucru, încât nu are timp să ia masa;
- îi răspunde că regretă, dar că a programat deja să ia masa cu altcineva, și repetă această scuză ori de câte ori el își reînnoiește invitația;
- rămâne peste program ca să nu se întâlnească în parcare;
- verifică dacă el a plecat deja înainte de a pleca și ea;
- evită să treacă prin fața biroului lui de teamă să nu iasă și el tocmai în acel moment;
- urcă pe scări ca nu cumva să se întâlnească în lift;
- îl roagă pe un prieten să o ducă cu mașina la birou când e sigură că Christophe o să-i vadă împreună;
- o convinge pe prietena ei, Alice, să îi spună lui Christophe cât de fericită este că trăiește o minunată poveste de dragoste;
- acceptă invitația, dar nu se duce;
- se scuză că nu s-a putut ține de cuvânt, fixează o altă întâlnire și nu merge nici de data asta.

Cine nu a folosit asemenea stratageme, într-un moment sau altul, pentru a evita să spună *nu*? Nicio poveste, nicio punere în scenă, niciun scenariu, nimic nu este prea complicat dacă te scapă de a spune *nu*. Iar toate aceste soluții proaste mai mult te constrâng decât te eliberează; în plus, ele te îndepărtează întotdeauna de obiectivul pe care îl urmărești, provoacă răspunsuri nepotrivite sau incontrollabile, te pun în situații dificile, chiar imposibile, și te expun la tot felul de reacții jenante.

FUGA

În funcție de propria personalitate, unii vor adopta poziții extreme, activându-și mai degrabă temerile decât dorințele:

Pentru a nu fi nevoit să spună că, de fapt, nu vrea să își închirieze casa de vacanță pe timpul verii, un bărbat a mers până acolo încât se scula în fiecare dimineață în zori. În felul acesta indirect și epuizant, reușea să evite o întâlnire cu chiriașa potențială (mult prea insistentă) care lua de obicei același tren cu el în fiecare dimineață.

O tânără ne-a mărturisit că a fost până la urmă nevoită să se mute pentru a scăpa de o vecină care o ruga tot timpul să aibă grijă de copiii ei. De îndată ce i s-a ivit ocazia, a preferat să se mute în alt apartament și în alt cartier.

O alta nu a avut curajul să refuze și a acceptat să facă parte din asociația de locatari, deși era deja peste măsură de ocupată. Și în loc să își îndeplinească obligațiile, nu participa la ședințe, nu răspundea cu săptămânile la scrisorile pe care trebuia să le redacteze, în așa fel încât până la urmă a fost exclusă fără menajamente. Câtă energie și cât timp irosit!

SUBSTITUTUL

Dacă ai spune *nu* pe loc și în mod direct, ți-ai putea simplifica viața, ca și pe a celorlalți. În unele cupluri, unuia dintre parteneri îi revin rolul și obligația de a spune *nu* în locul celuilalt. Un artist povestea că uneori este solicitat de diverse societăți și de unele ziare să realizeze litografii, desene. Cum nu știe să spună *nu*, el „dispare”, iar soția lui trebuie să refuze în locul lui, sub pretextul că el este plecat într-o călătorie, că este bolnav, că pregătește o expoziție... În activitatea profesională, secretarele, recepționerii și asistenții își consumă o bună parte din timp încercând să îi stăvilească pe nepoftiți și să răspundă interlocutorilor acestora: „Este în ședință, are o conferință”; „Stați să văd dacă a venit”; „Vorbește la celălalt telefon”... Și toate astea pentru că patronul lor este incapabil să spună *nu*. Fiecăruia dintre noi i s-a întâmplat să încerce să vorbească cu cineva care nu vrea să răspundă: ești

rugat să revii, ți se notează mesajul pe care vrei să îl lași, nicideată nu ești cu adevărat descurajat, dar... Și, pe deasupra, secretarele sunt ocupate cu clasarea faxurilor și a corespondenței. De fapt, își pierd timpul, deoarece toate răspunsurile vor fi evazive și pe lângă subiect.

Lăsând pe alții să facă această muncă neplăcută, evităm să ne asumăm răspunderile care ne revin, nu încurajăm o comunicare de calitate și suntem lipsiți de respect față de interlocutorii noștri ca atunci când îi mințim în loc să le spunem *nu*.

MINCIUNA

Așa cum se lărgeste o spărtură până ajunge să rupă digul, tot așa o minciună aduce după ea alte minciuni... mai ales dacă nu ne mulțumim cu una, lucru care se întâmplă de cele mai multe ori atunci când vrem să fim foarte convingători.

Să luăm cazul profesorului care nu poate participa la ședința săptămânală a colectivului de catedră de la universitate deoarece, pretinde el, exact la aceeași oră are un curs în altă parte. Și ce va spune când, din întâmplare, se întâlnește nas în nas cu un coleg exact la ora când trebuia să aibă loc ședința care tocmai s-a amânat? „Ah, s-a amânat ședința? Ca să vezi, ca și cursul meu!” Cine o să-l creadă?

Sau cum va ieși din încurcătură această gazdă, „dezolată” că nu a mai putut primi un invitat în plus, când cel refuzat va afla, mai târziu, că alți doi musafiri neprevăzuți au fost invitați? Va da din colț în colț.

Și acest director adjunct care, la insistența unui superior, trebuie să renegocieze un contract deja semnat? Cum se va putea justifica? Cum își va putea reface reputația șifonată într-o asemenea situație?

Sau această femeie care s-a prefăcut că este bolnavă pentru a nu le spune părinților ei că nu vrea să vină la masa organizată cu ocazia aniversării cumnatei sale. Însă a dat atâtea detalii cu privire la pretinsa ei boală, încât, săptămâni în șir după aceea, a trebuit să le spună cum se mai simte, ce tratament face.

Este o adevărată muncă, dacă nu chiar o corvoadă, să reușești ca o întreagă rețea de minciuni să rămână coerentă și să o poți susține indiferent de obstacole, fără să fii descoperit. Va trebui în permanență să le supraveghezi celorlalți reacțiile și să le analizezi atitudinile reale și potențiale. Va trebui în permanență să fii cu ochii în patru, să-ți pândești contradicțiile sau un pas greșit oricând posibil. Va trebui să fii atent la ceea ce îți spui unei terțe persoane și să te ferești de orice spontaneitate. Să ne întoarcem, de pildă, la Natacha, care ar putea să împrumute de la mătușa ei inelul de logodnă pentru a descuraja insistențele lui Christophe. Cum va ieși din încurcătură când toată lumea o să-i pună întrebări? Cine este fericitul ales? Cu ce se ocupă? Când se vor căsători? Ce rochie o să poarte? Mai poate oare spune adevărul, dacă are cumva curajul, și continua ca mai înainte? În stadiul acesta este cam greu, s-a împotmolit în propriile-i minciuni și nu îi va fi ușor să scape din această situație. Iar anxietatea care va însoți tot acest efort va depăși cu mult starea în care s-ar fi aflat dacă ar fi rostit în mod direct un *nu*.

Prelungirea unei asemenea atitudini, continuarea fabulării pe o asemenea temă are întotdeauna un preț psihic: în afară de stres, energia cheltuită pentru elaborarea și întreținerea propriului „roman” nu mai poate fi folosită în alte domenii.

CELĂLALT ESTE RĂSPUNZĂTOR

O soluție proastă pentru a evita să spunem *nu* este... să spunem *da*, un *da* rostit în urma unei solicitări, dar pe care îl regretăm imediat după aceea. Este un răspuns aproape automat, care nici nu ia în considerare o alternativă posibilă. Acel „Ar fi trebuit să spun *nu*” survine doar după, atunci când este prea târziu și nu mai putem face nimic. Este un *da* care refuză să-și asume orice problemă, care reprimă nevoile profunde și se opune stării de bine a eu-lui. Un *da* prin care pentru moment putem fi de acord, deși știm prea bine că frustrarea, furia sau dezamăgirea vor reveni. În mod variabil de la persoană la persoană, aceste sentimente reprimite se pot manifesta imediat sau mai târziu, când evenimentul care

le-a provocat este de domeniul trecutului, dacă nu chiar uitat cu totul. Și totuși, în momentul în care aceste sentimente ne copleșesc, avem senzația că vinovat este celălalt, și nu noi.

De pildă, soțul tău te roagă să mergi cu el la o conferință despre tauromahie, un subiect pasionant pentru el. Nu și pentru tine. Nu ai niciun chef să mergi, dar nu îndrăznești să refuzi. Pe drum, nu te poți controla, îi faci observații în legătură cu felul cum conduce, îi spui că nu e îmbrăcat potrivit, că trebuie să se tundă, că nu o să aveți locuri bune în sală și că, pe deasupra, nu o să auziți nimic deoarece acustica sălii este sub orice critică. Când ajungeți acolo, te prăbușești pe-un scaun și dai senzația că nu te interesează nimic din ce se petrece în jurul tău; nu deschizi nici programul, nu îi aplauzi pe conferențieri, nu râzi la glumele oratorilor. Când soțul tău încearcă să lege o conversație, îi răspunzi foarte sec sau chiar taci. Într-un cuvânt, totul ți se pare criticabil... și, în special, soțul tău.

Chiar dacă pare exagerat, acest exemplu ilustrează foarte bine ce trebuie să îndure ceilalți atunci când le spunem *da* în loc să le spunem *nu*. Deși victima este în general un apropiat, se întâmplă uneori ca obiectul enervării și al exasperării tale să fie persoane terțe: șeful care se înfurie mai curând pe secretară decât pe superiorul lui, sau pasagerul din autobuz, dezagreabil mai degrabă cu șoferul decât cu soția lui căreia nu are curajul să îi spună *nu*.

Vorbim despre „deplasare” atunci când cei din jurul nostru devin ținte comode pentru noi. Deplasarea emoțiilor: furia pe care o resimți față de propriul șef este deplasată asupra secretarei tale. Deplasarea răspunderilor: în loc să te înfurii pe tine, pentru că tu nu ai putut refuza să mergi la conferință, încerci să îi transferi soțului tău tot disconfortul care te năpădește. Ca și cum o minge de fotbal, în loc să fie pasată către un coechipier, ar fi trimisă în mod surprinzător către un prieten, un străin sau chiar unui animal din casă ori un obiect.

Împrăștierea emoțiilor asupra anturajului este o alternativă practică, alternativă care, eliberând tensiunea, te calmează pe moment. Însă această strategie a țapului ispășitor nu te va ajuta să depășești problemele pe care le ai atunci când trebuie să spui

nu și nici să îți corectezi propriile lipsuri. Folosindu-i pe ceilalți ca victime ce ispășesc în locul tău, riști să îți frânezi evoluția și să te obișnuiești să recurgi tot mai des la atitudini din ce în ce mai rigide și mai regresive.

BANALIZAREA

Dar poți deveni și propria ta victimă, atunci când înlocuiești un *nu* inexprimabil, pe care îl socoteai totuși necesar ca să te aperi, cu un *da* „confortabil”. Dacă îți schimbi astfel părerea, dacă te gândești că vei putea, în ciuda dificultăților, să o scoți la capăt pe motiv că situația nu este atât de complicată, te expui unor riscuri. Te porți ca și cum te-ai confrunta cu o situație obișnuită, care nu ridică probleme speciale, în care de obicei te simți în largul tău. Or, lucrurile nu stau defel așa: dificultățile nu vor dispărea ca prin farmec numai pentru că așa ai hotărât tu. Refuzi astfel să te recunoști așa cum ești și încerci să te vezi altfel, poate așa cum ți-ar plăcea să fii. Este o greșală să judeci pe dos și să nu ții seamă de riscurile potențiale ale unui asemenea comportament. Banalizând reacțiile, sentimentele, emoțiile pe care ți le provoacă acest *da*, îți maschezi propriile slăbiciuni: „O să fie bine, îți spui, am să o scot eu la capăt”. Prin atenuarea voluntară a efectelor produse de decizia de a spune *da* atât asupra ta, cât și a actelor tale, nu ții seamă de realitate și te expui la mari riscuri.

Așa s-a întâmplat cu o tânără secretară, căreia i s-a propus să devină casiera asociației sportive din întreprinderea în care lucra. Nu avea *a priori* niciun fel de dorință să își petreacă o bună parte din timpul ei cu această activitate. Și pe deasupra, considera că răspunderea este prea mare. Însă în urma presiunilor amicale ale colegilor, nu a avut curajul să spună *nu*. Așa a apărut o anumită anxietate pe care a combătut-o minimalizându-și considerabil viitorul rol în asociație. „La urma urmei, nu e cine știe ce, și-a spus, și acasă țin socotelile, iar dacă va fi nevoie, o să le cer ajutorul.” A trebuit să demisioneze la câteva luni după ce a făcut câteva erori de gestiune, a pierdut un cec și a trăit într-o stare de permanentă angoasă. Dacă ar fi putut recunoaște de la

început că nu este în stare să își depășească anxietatea, ar fi fost cruțată de multe încercări.

ESTE POATE MAI UȘOR SĂ SPUI *NU*

Indiferent dacă manevra de amânare este efectivă (ca atunci când evităm să întâlnim o anumită persoană) sau doar închipuită, indiferent în ce mod încerci să scapi de acel „Ar fi trebuit să spun *nu*“, fraza îți răsună în urechi și poate pune stăpânire pe tine, odată cu regretele și culpabilitatea. Astfel, dacă pe moment îți poți încă păcăli interlocutorul mințindu-l sau evitându-l, nu te poți păcăli pe tine și nu-ți poți păcăli nici propriul corp care se va manifesta prin toate semnele fizice despre care am vorbit deja.

Care poate fi soluția, te vei întreba, dacă, indiferent de atitudinea pe care o ai față de *nu*, până la urmă te simți cuprins de anxietate și disconfort? Și totuși, un început de răspuns își face încet-încet loc: soluțiile proaste (cum ar fi evitarea, fuga, minciuna, banalizarea) produc efecte mult mai nocive decât cele create de exprimarea unui „simplu“ *nu*.

În primul caz, nu vei scăpa de anxietate; în cel de-al doilea, poți spera că, la un moment dat, aceasta se va atenua și probabil va dispărea. Cu condiția să înveți să spui *nu*. Ceea ce nu înseamnă că, de-a lungul acestui proces, anxietatea va fi absentă. Însă cu cât te vei antrena mai mult să spui *nu* în mod adecvat, cu atât vor scădea manifestările de anxietate și disconfortul, iar încrederea în tine va fi tot mai mare.

VOINȚA DE SCHIMBARE

Primul lucru pe care îl ai de făcut este să recunoști că nu îți este ușor să spui *nu*, și asta chiar înainte de a te gândi să cauți soluții de înlocuire. Și mai ales să recunoști că poți să ai reacții ca acelea pe care le-am descris. Nu este nici clar, nici simplu să faci această constatare. Dacă timiditatea mai poate fi oarecum

acceptată, iritabilitatea, îmbufnarea, agasarea, toanele, pasivitatea nu sunt bine văzute. Nimănui nu-i place să se descrie așa. Și cu toate acestea, este o etapă obligatorie care îți va permite să te vezi așa cum ești, nici mai rău, nici mai bun decât un altul, și să îți dai seama că situația nu este poate atât de catastrofală, că nu ești atât de handicapat cum credeai la început.

Dacă după această primă conștientizare apare dorința de a acționa în consecință, înseamnă că ești pe drumul cel bun al schimbării, cu condiția ca această hotărâre de înlocuire a vechilor modele de conduită să fie realistă. Dacă rezultatele nu vor fi la înălțimea așteptărilor, te vei putea simți frustrat, descurajat, demoralizat și te vei întreba: „De ce să fac un efort dacă acesta tot nu are sorti de izbândă? De ce să mai încerc doar ca să ajung la un nou eșec?”

În primul rând, trebuie să înțelegem că există o mare diferență între frustrare și eșec în sensul propriu al termenului. Dacă ai recunoscut deja că îți este greu să spui *nu*, iar acest lucru îți influențează negativ starea de bine, singurul *veritabil* eșec este refuzul schimbării. A accepta o asemenea situație înseamnă, de fapt, a nega orice formă de speranță, înseamnă a-ți eroda optimismul și încrederea atât în prezent, cât și în viitor. Și ea poate chiar duce la perioade de depresie, la o recuzită limitată de comportamente din ce în ce mai greu de suportat.

Frustrarea, așa cum o înțelegem noi, este cu totul altceva. Frustrare nu înseamnă eșec. În situațiile dificile, ea îți poate sublinia neajunsurile, însă în același timp, dacă nu depășește anumite limite, poate fi motorul care declanșează dorința de a-ți rezolva problemele și te provoacă să lupți pentru a izbândi. Ea poate fi un semn care anunță un pariu pe care îl faci cu tine și poate deveni componenta esențială a schimbării. Mai curând decât indiciul unei situații disperate, frustrarea poate reprezenta mersul către un progres posibil. Amintește-ți de copilul care face primii pași: frustrarea lui de fiecare dată când cade este însoțită de plăcerea de a se ridica și de triumful de a sta în picioare. Nu există una fără cealaltă. Și tu ești în aceeași situație. La început poate părea greu să înlocuiești strategiile proaste cu o conduită mai dinamică, mai gratifiantă. Însă, dacă ai să

înțelegi că frustrarea și progresul pot merge mână în mână, puțința ta de a te schimba se va consolida simțitor.

PROGRESIVITATE ȘI REALISM

Bineînțeles, nu vei putea corecta această neputință de a spune *nu* de la o zi la alta. Orice schimbare a obișnuințelor și comportamentului presupune răbdare și timp. Este un lucru care trebuie acceptat, dar mai ales nu uita să îți stabilești obiective realiste. Câteva metode concrete de realizare a acestei schimbări vor fi prezentate în capitolele următoare. În prealabil, pentru situațiile în care nu poți spune *nu*, te sfătuim:

- să încerci să constăți și să îți precizezi starea de disconfort;
- să îți identifice atitudinile de evitare, înclinația de a spune povești sau pasivitatea;
- să evaluezi situația la justa ei măsură, să relativizezi ceea ce nu este dramatic și să nu banalizezi ceea ce poate fi riscant;
- să îți afirmi voința de schimbare.

Faptul că insistăm asupra caracterului progresiv și asupra frustrării se datorează dorinței de a te ajuta să te pregătești pentru o schimbare realistă. Într-adevăr, atunci când dorim să schimbăm ceva în viața noastră, adeseori abandonăm din cauza frustrării pe care o confundăm cu eșecul. Iar când înțelegem că schimbarea cere timp, nu avem suficientă răbdare și renunțăm repede la luptă. Însă dacă recunoaștem și acceptăm încă de la început faptul că frustrarea și nerăbdarea reprezintă chiar miezul procesului de schimbare, ne sporim considerabil șansele de succes.

REAȚIILE CELORLALȚI

Schimbarea pe care o ai în vedere va provoca reacții la cei din jur; este un lucru pe care e bine să îl știi. Insistăm asupra pregătirii ca nu cumva acest lucru să te uluiască și să te întristeze. Interlocutorii tăi se pot arăta surprinși, uimiți, consternați, iritați,

perplecși, îngăduitori sau amuzați. Își vor putea manifesta neînțelegerea, plăcerea, furia, exasperarea sau aprobarea.

Tipul de răspunsuri pe care le va provoca acest *nu* al tău depinde de natura legăturilor pe care le întreții cu interlocutorul. Este un intim, un străin, un superior care te poate sancționa în cadrul serviciului sau o persoană de care ai vrea să te apropii? Cei pe care i-ai obișnuit cu un lung *șir de da* se vor lăsa probabil mai greu convinși decât cei pe care îi cunoști mai puțin sau de mai puțin timp. Și personalitatea interlocutorului este importantă. Este o persoană recunoscută pentru abilitățile sale de diplomat sau, dimpotrivă, pentru pornirile autoritare? Este cineva mai degrabă cu toane sau mai curând echilibrat?

Situația în care vei spune *nu* va influența și ea reacțiile celorlalți. În public, reacțiile sunt în general mai controlate, indiferent că este vorba despre sala de ședințe sau despre foaierul operei. În particular, în familie, reacțiile pot fi mai aprinse. După cum, la urma urmei, acest *nu* pe care îl vei rosti poate să nu întâmpine niciun fel de opoziție; spre marea ta surpriză și satisfacție, el va putea fi acceptat în mod simplu și natural.

ȚINTEȘTE CORECT!

În absolut toate situațiile, indiferent de interlocutor, obiectivele trebuie întâi definite și apoi enunțate clar pentru ceilalți.

Ai hotărât să-ți închiriezi garsoniera unui student care îți propune să zugrăvească în schimbul chiriei pe două luni. Dacă răspunzi: „Poate, da, să văd, am să mă gândesc, e o propunere interesantă, dar trebuie să mă mai gândesc. Sunați-mă, însă nu prea stau pe-acasă, nu știu ce să spun” etc., mesajul tău este mult prea vag și este sigur că va fi receptat mai greu decât dacă ar fi concis și precis.

Va trebui, de asemenea, să verifici dacă celălalt a înțeles bine conținutul mesajului tău ca să eviți neînțelegerile și manipulările. În principiu, un mesaj clar ar trebui să fie înțeles corect de către celălalt. Însă lucrurile nu stau întotdeauna așa, iar cuvintele tale pot fi deformate. Celălalt poate interpreta cu bună-credință ce i-ai

spus sau, dimpotrivă, „nu aude“ și își păstrează propria atitudine sau propriul raționament. Când ai să spui *nu*, asigură-te că celălalt a înțeles, întrebându-l pur și simplu într-un fel sau altul.

Nu trebuie să uiți nici faptul că și interlocutorul tău are sentimente, simte emoții, își trăiește propriile conflicte. Încearcă să ții seama de aceste lucruri evitând să îl rănești personal. Într-un cuvânt, respectă-l.

FIECARE *NU* E DIFERIT DE CELĂLALT

Când te pregătești să spui *nu*, trebuie să știi ce fel de *nu* vei rosti: așa cum nu există două gene similare, și fiecare *nu* este diferit de celălalt. Unul poate fi rostit mai ușor decât altul. Unul este automat, iar altul dureros de dificil. Mai este și unul inutil. În acest sens, un sfat: nu te bate cu morile de vânt, nu face eforturi disproporționate pentru a obține rezultate derizorii. Uneori este preferabil să nu te încapățânezi în situații în care refuzul nu aduce mare lucru și să știi să renunți. Dacă, de pildă, un alt automobilist îți „fură“ locul în parcare, dacă soțul tău preferă tocănița de pui în locul ostropelului de vită pe care i-l propui tu, dacă cineva dă peste tine pe stradă, nu trebuie neapărat să îți spui: „Nu, nu am să mă las“. Căci nu merită; e mai bine să îți păstrezi energia pentru treburi și situații mai importante.

Un *nu* pregătit, la care te-ai gândit și pe care l-ai anticipat, îți poate simplifica viața. Un *nu* reținut de mult timp și încărcat emoțional (un *nu* pe care îl spui unui prieten care te cheamă în fiecare săptămână să joci cărți cu el) este diferit de un *nu* spontan și impulsiv (un *nu* pe care îl spui unui agent comercial la domiciliu care vrea să îți vândă o enciclopedie). Un *nu* brutal care apare după o serie de „da, da“ este mai surprinzător decât un *nu* fără nicio introducere. Un *nu* slab sau lipsit de convingere este o breșă prin care va năvăli celălalt. Iar un *nu* sceptic sau neîncrezător este poate cel mai greu de rostit; oricum, acesta din urmă va suscita cea mai puternică opoziție.

În legătură cu acel *nu* pregătit, întotdeauna poți să te gândești și să ai în minte ceea ce William Ury numește o SALVIS (Soluție

Alternativă pentru o Viitoare Ieșire Superioară) pe care o asimilează unei „ieșiri în caz de pericol“, adică o alternativă pentru o situație blocată sau stânjenitoare. Când urmează să spui *nu*, pregătește o asemenea SALVIS adaptată și realistă care îți va permite să te simți liniștit încă dinainte („Am să pot oricum să scap dacă situația devine prea delicată pentru mine“), să îți aperi interesele și să eviți unele discuții lungi și sterile.

Ai de gând să îți vinzi mașina, iar un cumpărător îți propune un preț ridicol. Gândește-te că poți căuta și alți cumpărători sau o mai poți păstra fiindcă, deși este deja veche, nu merge chiar așa de prost. Sau atunci când mama te invită la un concert la care nu ai niciun chef să mergi; dacă n-ai cum s-o refuzi, du-te, dar spune-i că ești nevoit să pleci înainte de terminarea spectacolului.

Un alt tip de *nu*, destul de apropiat de o SALVIS și în legătură cu care este bine să fii avertizat este acel „Nu, dar...“. Este un *nu* de compromis, specific negocierii, care îți permite să îți exprimi deosebirile, evitând în același timp altercațiile. Este un *nu* intermediar, care are avantajul de a nu fi irevocabil și rămâne deschis altor alternative. În majoritatea cazurilor, acest „Nu, dar...“ îți dă posibilitatea să nu te pronunți în mod definitiv și, în același timp, să nu recurgi la obișnuita ta amabilitate. Este de cele mai multe ori un *nu* ușor de rostit fiind, prin natura lui, temporar.

Unul dintre prietenii tăi dă o petrecere în grădina lui și ești și tu invitat. În ajun, previziunile meteo anunță frig și ploi diluviene. Prietenul te sună și te întreabă dacă poate ține petrecerea la tine. Ai vrea să-i faci acest serviciu și, în mod normal, ai fi fost de acord; dar în momentul de față nu te simți în stare să faci un asemenea efort. Poți răspunde: „Nu, dar... aș putea să dau o petrecere altă dată“, sau: „Nu, dar... de ce nu îl întrebi pe X“, sau chiar: „Nu, dar... aș vrea foarte mult să te ajut dacă găsești o altă soluție“.

Acest „Nu, dar...“ conține infinite resurse de cordialitate și curtoazie. Deoarece nu accentuează refuzul, ci pune în lumină propunerea alternativă, răspunsul pare mai puțin brutal și se dovedește mai deschis. Atenția interlocutorului tău se deplasează de la „nu“ către „dar“, astfel încât refuzul este amortizat, chiar protejat, de „dar“ și are astfel un impact mai mic. Așa se explică

folosirea frecventă a acestui *nu* în cadrul negocierilor pentru a îmbunătăți calitatea comunicării și a încuraja dialogul. Când te pregătești să spui *nu*, întreabă-te: „Există alte soluții pe care pot să le propun în locul acestui dezacord?”

Însă, atenție: dacă rostești un *nu* care este prea amortizat, poți părea indecis. Răspunsul: „Pentru moment îți spun *nu*, dar am să mă mai gândesc” sugerează întotdeauna o posibilă revenire. Interlocutorul tău poate înțelege că îți vei schimba părerea și vei fi de partea lui. Ajungem astfel la un aspect esențial: ești sigur că vrei să spui *nu*?

UN NU ADEVĂRAT

Toate analizele, sugestiile și sfaturile cuprinse în această carte vor avea un impact foarte slab dacă nu ești sigur ce vrei să faci sau să spui. Vei rosti un *nu* vulnerabil dacă el nu este sprijinit de propria ta voință. Nehotărârea merge întotdeauna mână în mână cu riscul de a fi pus sub semnul întrebării. Un *nu* inconsistent este ca un tigru de hârtie: de departe, pare puternic, dar de aproape se vede că este fragil și ușor de eliminat. Un *nu* adevărat, ca să fie eficient, trebuie să pornească dintr-o puternică certitudine interioară. Nimic nu poate susține un *nu* slab. Un *nu* care nu pornește dintr-o convingere solidă este un *nu* care va fi înlăturat.

Un *nu* inconsistent scade calitatea comunicării și poate chiar pune sub semnul întrebării precizia și adevărul dialogului în care apare. Dacă rostești un *nu* care nu este un *nu* adevărat, poate că și alte cuvinte pe care le folosești sunt la fel de lipsite de vigoare, atât de slabe, de puțin clare sau poate, în mod latent, sunt și ele legate de ambivalența ta.

Pentru a evita să rostești un asemenea *nu* lipsit de consistență, stabilește clar ce nu vrei, ce ți se pare inacceptabil și contrar intereselor tale. Iar dacă nu ești deloc hotărât, încearcă să amâni acest *nu* pentru un moment când situația va fi mai clară.

Dar dacă ești sigur de acest *nu*, nu mai ezita și treci la treabă.

Capitolul 5

Conștientizarea

Despre ce conștientizare este vorba și în ce scop? Nu suntem oare convinși că ne-am identificat de multă vreme și breșele, și punctele slabe? De altfel, orice prezentare a problemelor pe care le ridică rostirea unui *nu* ne smulge imediat exclamația: „Dar sunt chiar eu“, ceea ce atestă, pe de o parte, o experiență intimă a acestui tip de situații și, pe de altă parte, o intuiție, dacă nu chiar înțelegerea unei disfuncții personale.

TREBUIE SĂ ÎNȚELEGI CUM FUNCȚIONEZI

În mod evident, aici este problema dureroasă. Deși suntem în măsură să descriem destul de exact împrejurările în care ne vine greu să spunem *nu* și să desemnăm partenerii care ne îngheață orice *nu* pe buze, deși reușim de asemenea să recunoaștem că nu ne simțim în largul nostru, să ne amintim reacții de furie, de

indignare sau de rușine, toate aceste fenomene continuă să rămână enigmatice și confuze. De câte ori vrem să le aprofundăm, apare un blocaj însoțit de sentimentul că nu suntem în stare nici să înțelegem ceva, nici să schimbăm ceva. Ne închidem astfel în propriile noastre contradicții ce devin în curând un adevărat cerc vicios: Sunt anxios pentru că nu reușesc să spun *nu* și nu reușesc să spun *nu* pentru că sunt anxios.

În realitate, suntem descurajați, convinși din capul locului că întotdeauna am fost așa și așa vom rămâne, situație care ne îndepărtează de dorința și putința de a ne opri o clipă la propriul nostru caz și de a reflecta serios asupra lui. Alături de dificultatea și complexitatea înțelegerii de sine, lipsa distanței față de lumea noastră interioară ne împiedică să facem cu adevărat o autoobservație și o autoanaliză. Ne trăim propriile probleme fără reculul necesar și deci ne socotim incapabili să le surprindem și lipsiți de mijloacele necesare pentru a le corecta.

Am ajuns astfel în chiar miezul cercetării pe care o întreprindem. A sosit momentul să înfruntăm problema legată de ceea ce simți tu cu adevărat, să aruncăm o altă privire asupra funcționării tale intime, să încercăm să o analizăm cu mai multă luciditate și atenție. Va trebui să învățăm să înțelegem ce se află în spatele acestei stări: o abordare ce urmărește să numească, să conștientizeze manifestările care se află în miezul dificultății de a spune *nu* și să elimine explicațiile gata făcute sau inconsistente.

O modalitate simplificatoare de a rezolva o problemă constă în a o nega. Un alt impas frecvent, la fel de simplificator, ne paște atunci când recurgem la soluții utopice, inaccesibile. Pliantele publicitare care promit să îți transforme și amelioreze radical personalitatea în opt zile sunt profund mincinoase. Demersul nostru este complet diferit; el presupune un anumit număr de etape care îți vor permite să înaintezi în propria înțelegere și să te schimbi fără nicio grabă, treptat. Unele teorii psihologice recente te vor ajuta să conștientizezi legăturile existente între modurile tale de gândire și reacțiile pe care le ai.

Prima fază a acestei intervenții asupra propriei persoane constă într-o autoevaluare al cărei scop este evidențierea, clarificarea și înțelegerea a ceea ce se petrece în tine. Autoanaliza este o

sarcină delicată deoarece, cel mai adesea, numeroase sentimente și emoții se amestecă și interacționează. De aceea, va trebui să profiți de ocazie și să le notezi într-un caiet care va deveni jurnalul tău de bord. Scriindu-le, le vei pune în plină lumină, le vei putea revedea, analiza, studia. Adeseori, scrisul ne permite să ne obiectivăm stările subiective. Este un pas în plus care ne ajută să devenim conștienți de propriile idei și sentimente, de propriul comportament. De cele mai multe ori uităm ce gândim; în schimb, ne vom aminti ce am scris și va trebui să ne asumăm acele lucruri. Dacă vei scrie ce se petrece atunci când nu poți spune *nu*, vei începe să te responsabilizezi. Este încă o modalitate de a lua distanță și, fără să devii neapărat un conștopist, vei avea ocazia de a fi mai precis și de a vedea mai clar ce se întâmplă cu tine. Nu vei avea decât de câștigat dacă, pentru înțelegerea situațiilor prezentate în continuare, vei folosi acest caiet.

EVALUAREA ANXIETĂȚII

Trăsătura comună tuturor situațiilor în care trebuie să rostești un *nu* este anxietatea pe care ți-o provoacă. Ele conțin o dublă amenințare: pe de o parte, interlocutorul tău și cererea lui, iar pe de altă parte, neputința ta de a te apăra printr-un răspuns negativ.

Tatăl tău te roagă să te scoli devreme într-o dimineață, dar tu ești foarte obosit. Șeful te roagă să stai peste program la serviciu, iar tu trebuie să îți iei copilul de la școală. În ambele cazuri, te simți foarte încurcat, aproape neliniștit. Însă, în măsura în care știi deja că nu vei avea curajul să spui *nu*, anxietatea ta va fi și mai mare.

Trebuie să facem distincția între evenimentul care declanșează reacția de anxietate (factorul stresant), care este exterior, și anxietatea însăși, care este reacția organismului tău și se produce în tine. Anxietatea este o teamă care te invadează și nu prea poate fi controlată în fața unor evenimente deosebite, care cel mai adesea te surprind și la care trebuie să te adaptezi și să răspunzi în general rapid. Sub aspect negativ, impactul acesteia se produce la mai multe niveluri care interacționează în permanență:

— la nivelul corpului, stare de disconfort, bătăi de inimă, senzații de sufocare, tensiuni musculare, voce tremurătoare, roșeață, gesturi mai sacadate.

— la nivelul comportamentului, dezorganizare și apariția unor conduite agresive sau de evitare, de inerție.

— la nivelul gândurilor, confuzie și dificultăți de a-ți aduna ideile, de a judeca, de a te concentra.

Iar pentru a încununa totul, pe plan emoțional te simți iritabil, slăbit, epuizat.

FEEDBACKUL

Felul în care evaluezi factorul stresant și, în special, felul în care concepi soluțiile acceptabile îți vor determina reacția de anxietate. După opinia psihologului Lazarus, această evaluare cuprinde două faze: o primă evaluare în care iei act de caracterul neplăcut, neliniștitor sau insuportabil al situației. O a doua evaluare în care îți analizezi capacitatea de a-i face față. Cele două evaluări sunt în strânsă interdependență. Cu cât posibilitățile tale de a-i face față sunt mai reduse (este cel mai adesea cazul persoanelor care nu pot să spună *nu*), cu atât factorul stresant ți se va părea mai amenințător.

Fiul tău vrea să-și serbeze succesul obținut la bacalaureat și te roagă să îi lași pentru o seară apartamentul, exact în ziua în care ai vrea să stai și tu liniștit acasă după o săptămână de lucru foarte grea. Ideea de a te închide în camera ta sau, și mai rău, de a ieși pentru a face loc unei haite dezlănțuite de tineri îți displace profund: prima evaluare. Însă, pe de altă parte, te simți blocat, incapabil să-i refuzi ceva fiului tău, cu atât mai mult cu cât tocmai și-a luat în mod strălucit bacalaureatul: cea de-a doua evaluare, cu un surplus de anxietate în fața acestui *nu* irealizabil și a senzației că nu poți să controlezi nimic.

Trebuie să înțelegi că între elementul declanșator (stresant) și reacția ta intervine întotdeauna o evaluare, adică aprecierea ta subiectivă asupra situației și asupra capacității pe care o ai de a-i răspunde. La ființa umană nu există schema predictivă „același

stimul = același răspuns“. Nu ești o broscuță și nici un câine care au întotdeauna aceleași reacții la aceiași stimuli. Faptele psihice nu se reduc la comportamente, nu există gânduri sau acte fără semnificație. Întotdeauna intervine o reinterpretație a realității asupra căreia proiectezi ceea ce ești și ceea ce simți; de aceasta depinde calitatea răspunsurilor tale. Și tot ei trebuie să îi recunoști importanța și rolul în aprecierea unei situații.

Prin autoevaluare îți vei repera reacțiile de anxietate la unele situații și interlocutori care te stresează. Așa cum am explicat puțin mai devreme, anxietatea se manifestă la patru niveluri: nivelul corpului, al comportamentului, al gândurilor și al emoțiilor. Notează în caietul tău aceste patru categorii. Iar în fiecare categorie va trebui să înscrii persoana sau persoanele cărora îți vine greu să le spui *nu*. După aceea, vei încerca să-ți descrii propriul tip de anxietate.

Spre exemplu, atunci când tatăl tău te roagă să mergi cu el la biserică, iar tu nu ești credincios, îți vine greu să îl refuzi. Analizând situația, îți dai seama că strângi din dinți, refulând acel *nu* care l-ar putea mâhni pe tatăl tău. Notează-ți în carnet această reacție de anxietate a corpului. Sau atunci când mama ta insistă să îi spui ce sumă ai în contul de la bancă, iar tu te simți epuizat și iritat, notează-ți și de data acesta reacțiile „emoționale“. În sfârșit, dacă, mergând cu mașina, fratele tău te roagă să îi spui o minciună soției lui dintr-un motiv sau altul, iar tu treci pe roșu printr-o intersecție, notează și această reacție anxioasă „de comportament“.

Situație	Data	Emoții	Gânduri automate
tata/biserică	16.2.97	contractie maxilare	„Dacă refuz, se va înfuria.“
mama/cont la bancă	20.3.97	iritare, epuizare	„Nu o să mă mai iubească dacă nu îi spun.“
frate/mesaj	10.4.97	neatenție	„Tot pe capul meu cad toate.“

O mai mare familiaritate cu propriile reacții de anxietate produse de *nu* te va învăța să le faci față mai prompt, mai eficient și chiar să reușești o răsturnare a situației în favoarea ta. Ascultă-ți anxietatea, analizeaz-o cu mare atenție. Fă o vreme efortul de a nota aceste lucruri. Simplul fapt de a te observa te va ajuta să fii mai conștient de situațiile în care nu poți spune *nu*, ca și de tipurile de anxietate pe care ele ți le provoacă. Cu ajutorul acestor însemnări vei putea să le vizualizezi mai ușor și să le analizezi în comparație unele cu altele. Păstrează-le. După ce vei asimila și pune în practică sfaturile cuprinse în această lucrare, va veni momentul când te vei putea întreba: am progresat?

CUM SĂ ÎȚI ASCULȚI GÂNDURILE AUTOMATE

Recunoașterea și descrierea propriei anxietăți reprezintă o etapă importantă, dar nu suficientă. Ancheta trebuie continuată prin analizarea unui alt fenomen care survine odată cu încercarea de a spune *nu*: gândurile automate. Aceste monologuri interioare se declanșează în mod spontan și în permanență când avem de-a face cu asemenea situații. Se pare că este mai greu să ne evaluăm gândurile automate decât anxietatea care, în general, este imediat perceptibilă. Cu puțin antrenament însă, vei reuși să le identifice.

Pentru început, învață să le recunoști: ele pot fi fugitive, apar și dispar la fel de repede. De-abia le poți remarca. Sau altă dată, au un caracter atât de evident încât le accepți fără să încerci să le critici, mai ales în dimensiunea lor interpretativă („Dacă m-a invitat la ziua ei, înseamnă că mă iubește”) sau predictivă („Dacă spun *nu*, își vor bate joc de mine”). Alteori, dimpotrivă, te invadează odată cu autoreproșurile („Nu am putut să spun *nu*, sunt chiar un bleg”) și nesfârșitele frământări („Trebuie să spun *nu*, însă mi-e greu, iar dacă spun *da*, nu am să mai găsesc nicio ieșire din situația asta, dar cum să fac să spun *nu*” etc.).

Revenirea asupra unui asemenea tip de gânduri nu este nici simplă, nici la îndemână. Și totuși, va trebui să conștientizezi aceste idei automate, cel mai adesea rigide și fără nuanțe, care

par să ți se impună. Într-adevăr, aceste discursuri imuabile și tiranice pe care ți le adresezi îți determină comportamentul și îl împiedică să se modifice.

Dacă în toate contextele în care un *nu* este dificil și provoacă angoase, ai ajuns să îți spui de fiecare dată: „Nu o să mă mai iubească dacă spun *nu*“, șansele tale de a ajunge într-o zi să spui cu adevărat *nu* sunt reduse. Această muzică interioară în surdină, pe care nici nu o remarcăm întotdeauna, poate surveni în orice moment și traduce felul nostru propriu de a prelucra informația. Specialiștii în comunicare susțin că un individ primește zece mii de informații senzoriale pe secundă (indiferent dacă vin din exterior sau din interior). De aceea trebuie făcută diferența între ceea ce este esențial și ceea ce este neesențial pentru a nu ne simți copleșiți.

MECANISMELE DE DEFORMARE A INFORMAȚIEI

Această selecție, care are ca rezultat vizibil, ca element de suprafață, izolarea ideilor automate, pare în bună măsură indusă de anumiți parametri puțin conștienți, mai precis de mecanismele de deformare a informației. Psihologia cognitivă — care studiază procesele de însușire a cunoștințelor despre lumea exterioară și despre propria persoană, precum și modul de prelucrare a acestor informații — desemnează aceste mecanisme cu termenul de „distorsiuni cognitive“. Acestea atestă existența unor tulburări ale funcționării gândirii logice și corespund unor erori de judecată. Caracterul lor inadecvat va împiedica o analiză cu adevărat validă și eficace a situațiilor respective.

Încearcă să le identifici pe cele care îți aparțin:

- *Inferența arbitrară*: tragi unele concluzii fără nicio probă. O prietenă te roagă să îi împrumuți o rochie. Ai impresia că, dacă accepți, nu ți-o va mai înapoia sau că, oricum, ți-o va strica. Cu toate acestea, nu ai curajul să spui *nu*.
- *Suprageneralizarea*: pornind de la un fapt unic, îți imaginezi consecințe generale. Cineva te roagă să îi împrumuți niște bani, iar tu gândești: „Dacă spun *da*, o să-mi ceară să îi

împrumut și mașina, și casa, și așa va fi toată viața“. Cu toate acestea, nu ai curajul să spui *nu*.

- *Personalizarea*: exagerezi importanța unor legături existente între tine și o situație defavorabilă. La insistența unei vânzătoare, ai cumpărat un pantalon care nu se poate purta și îți spui: „Numai eu pot să ajung în asemenea situații“.
- *Maximalizarea și minimalizarea*: dai o importanță mai mare unor evenimente negative și depreciezi evenimente pozitive. Coafeza te-a tuns fără acordul tău, însă toată lumea îți spune că îți stă mult mai bine și te întinerește; nu crezi nicio clipă și continui să îți reproșezi lașitatea.
- *Selecția arbitrară*: te concentrezi pe un fleac și neglijezi restul. Dacă șeful, care îți spune tot timpul că este mulțumit de munca ta, te roagă să rămâi săptămâna asta peste program, tu crezi că, dacă îl refuzi, îl vei dezamăgi definitiv. În consecință, nici măcar nu încerci să discuți și îi dai răspunsul pe loc.
- *Catastrofismul*: raționamentele tale evoluează între totul sau nimic, bineînțeles în cel mai alarmist registru, cel mai defetist cu putință: „Dacă îi spun *nu* soției mele, o să mă părăsească“.

O MORALĂ INDIVIDUALĂ

Aceste idei automate se bazează pe niște reguli imaginare care îți modelează dintotdeauna modul de a te comporta, de a reacționa, de a judeca. Asemenea unei eminente cenușii, ele își exercită în mod misterios și neclar acțiunea. La urma urmei, aceste principii esențiale reprezintă un fel de morală individuală care creează și întreține de-a lungul timpului o viziune personală și coerentă despre lume, despre ceilalți și despre tine însuși, însă oarecum fără știrea ta.

Iată câteva mostre:

„Dacă vreau să păstrez dragostea și prietenia celorlalți, nu trebuie să îi contrazic“.

„Pentru a reuși în viață, nu trebuie să contest nimic“.

„Pentru a face față la serviciu, nu trebuie să îi deranjez pe ceilalți“.

„Pentru a fi fericit în familie, trebuie întotdeauna să fiu de acord cu toate“.

„Pentru a fi acceptat de ceilalți, trebuie să fiu ca ei“.

Așa se face că aceste fundamente arhaice ale personalității ajung să joace un rol important în comportamentele, judecățile și reflecțiile noastre prin intermediul acestor gânduri automate care le reflectă după ce au trecut prin filtrul deformării.

Cum le putem conștientiza? De fiecare dată când te afli într-o situație în care îți vine greu să spui *nu*, fii atent la ce se petrece în tine și notează-ți observațiile. În felul acesta, îți va fi mai simplu să asociezi gândurile automate și regulile imaginare (prea complexe pentru a putea fi evidențiate) cu emoțiile pe care le simți și care sunt mult mai ușor perceptibile. Aceste asocieri, cu care nu ești obișnuit, te vor aduce în mod firesc în situația de a reflecta și de a te întreba: „Oare de ce gândesc și simt întotdeauna același lucru în fața cutărei sau cutărei situații?“

Scoate carnetul și notează ora, situația respectivă și sentimentele pe care le identifiți. Apoi, fii atent la ceea ce, încetul cu încetul, te vei auzi spunând. Dacă ești conștient de gândurile tale automate înseamnă că ai făcut primul pas în vederea schimbării lor.

FATĂ ÎN FATĂ

Acum ești antrenat să te observi, așa cum un astronom studiază și urmărește stelele pe cer. Dar nu este de-ajuns, va trebui să mai faci un efort. Într-adevăr, reacțiile, comportamentele tale, pe care ai învățat deja să le identifiți, nu au apărut *ex nihilo*, ci atunci când ești față în față cu cineva. Manifestările pe care le-ai notat și înregistrat sunt întotdeauna legate de o comunicare interpersonală și se produc înaintea, în timpul sau după o asemenea discuție. Trăiești într-un sistem de relații și trebuie să îi înțelegi regulile pentru a putea aprecia forțele care împiedică sau înlesnesc difuzarea mesajului.

Vei încerca acum să precizezi natura relațiilor care te leagă de celălalt. Fie că sunt de suprafață sau intime, ele nu pot aparține

decât unuia dintre cele două modele fundamentale: relația „simetrică”, în cadrul căreia există o egalitate între parteneri, și relația „complementară”, în cadrul căreia unul dintre parteneri ocupă o poziție „primă sau înaltă”, iar celălalt o poziție „secundă sau joasă”. În ambele cazuri se poate stabili o relație autentică deoarece există doi subiecți deplini care își comunică emoțiile, gândurile, dorințele.

Într-adevăr, o relație simetrică presupune reciprocitatea într-un context de securitate și de respect împărtășite. În același fel, într-o relație complementară, cum este cea dintre un părinte și copilul său, dintre profesor și elev, fiecare se comportă într-un fel care admite și, în același timp, întemeiază comportamentul celuilalt; există un fel de aprobare reciprocă a rolurilor, o solidaritate în cadrul căreia comportamentele sunt diferite, dar adaptate unul la celălalt. În principiu, în ambele cazuri poți să te simți în largul tău și poți chiar să spui *nu* în mod direct, fără teamă, deoarece aceste relații funcționează pe bază de încredere și cu respectarea reciprocă a particularităților și diferențelor care se pot evidenția și exprima. În cadrul lor, comunicarea este întotdeauna deschisă și sinceră, discuția este întotdeauna posibilă.

În schimb, pot interveni distorsiuni, iar acestea au efecte periculoase de natură să împiedice o comunicare deschisă și directă. Atunci când relația devine „pseudocomplementară”, unul dintre parteneri îl constrânge pe celălalt să depindă de el, îi impune ideile, nemailăsând loc pentru dezbattere. Este, de pildă, cazul unui soț care nu vrea ca soția lui să lucreze sau al unui profesor care nu suportă să fie contrazis de elevii lui. Dacă te afli în poziție „joasă” și nu poți să spui *nu*, îți va fi greu să te faci auzit. Dacă relația devine „pseudosimetrică”, caracteristica ei va fi rivalitatea, unul vrând să îl devanseze pe celălalt într-o competiție ce nu mai poate fi oprită. Și de data aceasta, dacă nu știi să spui *nu*, vei fi repede copleșit, celălalt luându-te drept obiect, și nu un subiect căruia trebuie să îi respecte individualitatea și particularitățile.

În consecință, fii foarte atent la modul relațional în care te încheie interlocutorul tău: nu trebuie să te lași prins în capcana unor relații în care raportul de forță devine lege și în care nu îți vei putea exprima nici dorința, nici refuzul.

Să examinăm cazul relațiilor amicale. Într-o relație simetrică, vei fi liber să îți exprimi sentimentele, iar prietenii tăi și le vor exprima la fel pe ale lor. Dacă însă, dimpotrivă, te afli într-o relație pseudosimetrică și îți vine greu să spui *nu*, celălalt te va putea manipula constrângându-te să-i accepți punctele de vedere. În cazul unei relații pseudocomplementare, în care te găsești în situație de așteptare față de cineva și față de părerile lui, de pildă în relația cu un medic, acesta nu te va asculta, nu te va lăsa să vorbești despre problemele tale așa cum ai vrea tu, nu te va lăsa să îți exprimi îndoielile sau chiar să refuzi tratamentul pe care ți-l va impune aproape ca pe o pedeapsă.

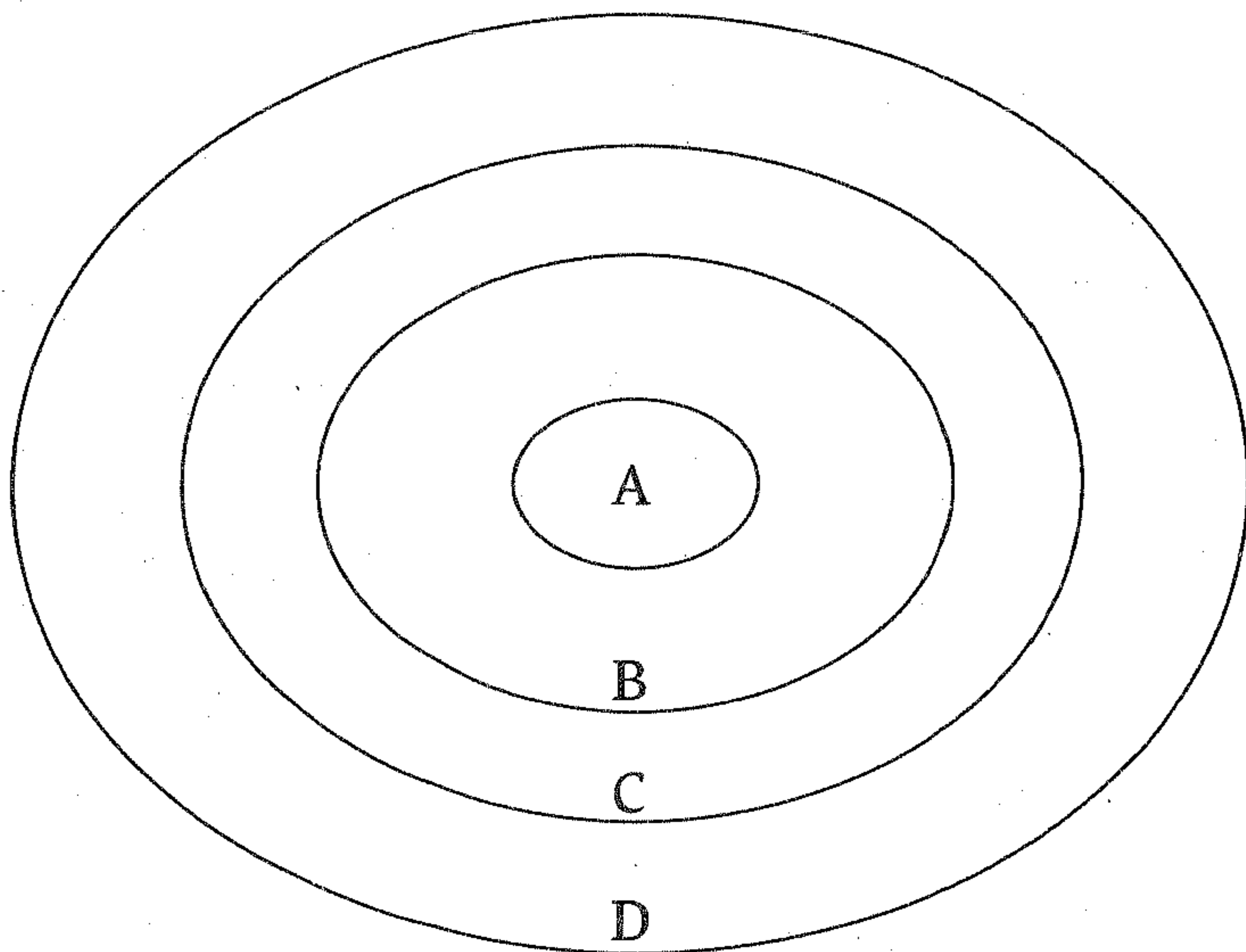
SPAȚIUL VITAL

Este momentul potrivit să încerci și o delimitare a propriului spațiu vital. Acesta reprezintă distanța adecvată dintre tine și ceilalți, care îți permite să te simți în largul tău în societate. Căci nu acordăm întotdeauna suficientă importanță acestui „limbaj tăcut” ca formă de comunicare nonverbală.

Modul de ocupare a spațiului reglementează și structurează relațiile sociale. Pentru a ne convinge de acest lucru, este suficient să ne gândim la diferențele culturale de utilizare a spațiului interrelațional: japonezii, de pildă, se salută de la distanță, fără să se atingă, brazilienii se îmbrățișează strângându-se afectuos, francezii își strâng mâna sau se sărută pe cei doi obraji. Prin apropierea sau depărtarea de celălalt, exprimăm întotdeauna ceva din noi înșine, apartenența noastră culturală sau socială, dar și răceala, convivialitatea, stânjeneala sau agresivitatea care ne sunt proprii. Din păcate, nu acordăm prea multă atenție acestor lucruri.

Imaginează-ți o serie de cercuri concentrice în centrul cărora te afli tu.

Testează și verifică la modul concret spațiul ideal în care te simți cel mai performant și cel mai puțin destabilizat. Există fără îndoială distanțe care îți convin mai mult decât altele, în funcție de intimitatea cu celălalt sau de situație, ca și în funcție de ce ai de spus. În unele cazuri, dacă ești prea aproape, te poți simți



A = spațiu intim (15-45 centimetri)

B = spațiu personal (45 centimetri-1 metru)

C = spațiu social (1-3 metri)

D = spațiu public (peste 3 metri)

copleșit, „devorat” de interlocutorul tău; trebuie să te îndepărtezi. Invers, dacă ești prea departe, te poți simți slab și inconsistent; trebuie să te apropii.

Găsirea distanței optime asigură relației o anumită mobilitate, reglarea acesteia permițând plasarea celuilalt în cercuri mai îndepărtate sau, dimpotrivă, acceptarea lui în propria intimitate, asigurând o mai corectă transmitere a mesajului. În toate aceste situații, sentimentul de siguranță interioară și încrederea în sine se vor consolida.

De exemplu, dacă unul dintre colegii de birou vine direct la tine în timp ce aștepti liftul, te ia de braț și te întreabă dacă nu vrei să îl înlocuiești la viitorul congres, trebuie să începi prin a face un pas îndărăt, apoi răspunde-i. Spațiul creat între voi va atenua atmosfera de complicitate și îți va permite să fii mai independent, adică mai puternic în fața oricărei manipulări. Sau, dacă

ești confruntat cu o situație dificilă, apropiindu-te pentru a spune *nu*, vei putea atenua brutalitatea răspunsului, compensând-o cu proximitatea fizică. În ambele exemple, o distanță mai mare asigură mai multă forță; o distanță mai mică reduce șocul.

CU CINE VORBEȘTI?

A sosit momentul să încerci să îți cântărești interlocutorul, să îl observi și să îl evaluezi. Ți se pare că este prietenos sau agresiv, rezervat sau exuberant, firesc sau manierat, sincer sau ipocrit? Este încă o încercare de a lua distanță pentru a nu te lăsa invadat de relație, pentru a te elibera de ea. Această descentrare îți va da posibilitatea de a vedea mai bine, de a auzi mai bine, de a judeca mai bine. Este și important, și necesar să știi la ce trebuie să te aștepți. Dacă te obișnuiești să înregistrezi mental un anumit număr de semnale nonverbale și verbale, vei fi la curent cu starea internă a interlocutorului tău și îți vei putea adapta mai bine răspunsul.

Într-adevăr, de multe ori comportamentul exterior reflectă variații interioare. Vei fi surprins când îți vei da seama că celălalt nu este atât de în largul lui pe cât credeai. Din poziția de observator, poți constata că este tensionat (maxilare crispate, mâini care tremură), că roșește, că i se accelerează debitul verbal, că nu își găsește cuvintele...

Poți de asemenea încerca să detectezi strategiile de care se folosește interlocutorul tău. Insistența cu care te roagă ceva urmărește, de fapt, să îți reducă rezerva de energie; nu există altă opțiune decât aceea pe care ți-o repetă cu tenacitate. Intimidarea, o strategie care îți creează o asemenea stare de disconfort, încât nu poți refuza: „Dacă nu pot dormi la tine în seara asta înseamnă că nu mai ești prietena mea”. Tehnica păcălelii, prin care buna ta credință este folosită pentru a fi manipulat: „Dacă nu vii imediat, o să mi se facă rău”. Rugămintea de ultim moment: după ce tocmai ai acceptat cu mare greutate să mergi la o cină, ești rugat să aduci tu vinul și desertul.

Evitând să ajungi la un interogatoriu inabil care ar provoca reacții ostile, îl poți întreba pe celălalt care este exact dorința lui.

Colectarea acestor informații mai precise îți va da și un răgaz pentru a reflecta... și argumente pentru un eventual *nu*. Urmează să pleci în concediu pe Coasta de Azur, iar mama ta vrea să îi telefonezi în fiecare seară la 8 fix. Încearcă să obții câteva explicații în legătură cu această cerere: de ce exact la ora 8? O dată la trei zile nu ar fi destul?... Dacă îți va vorbi despre anxietatea ei, despre îngrijorarea ei și dacă o asculți cu interes și răbdare, cu siguranță veți reuși fiecare să vă reduceți angoasele și veți putea astfel să vi le împărtășiți.

Pe de altă parte, vei avea în felul acesta și ocazia să verifici dacă ai înțeles corect mesajul partenerului tău. Una dintre prietenele tale care urmează să se mute se plânge că este obosită și că n-o ajută nimeni. Poți trage concluzia că ar vrea să obțină ajutorul tău, ceea ce îți creează o stare de panică, deoarece ești extrem de ocupată și în același timp nu te simți în stare să îi spui *nu*. Discutând însă cu ea, ajungi să înțelegi că de fapt ea așteaptă mai degrabă sprijin din partea familiei ei, și în niciun caz ca tu să o ajuți să împacheteze și să-și mute lucrurile.

Iată-te în măsură să ai o perspectivă diferită, o privire nouă asupra ta și asupra celorlalți. Ce vei face cu aceste informații? Te vei folosi de toate lucrurile pe care le-ai scos la lumină. Te-ai descoperit, te-ai recunoscut... ei bine, e momentul să te schimbi!

Capitolul 6

Schimbarea — mod de folosință

Este foarte posibil ca, după ce ai făcut această evaluare, imaginea problemelor cu care te confrunți să îți fie mai clară, dar... să nu mai simți defel nevoia să te schimbi, să ți se pară inutil, prea complex sau prea greu. Chiar dacă așa stau lucrurile, nu te grăbi să închizi această carte — sau poate doar o vreme, cât să îți tragi sufletul — și dă-ți o șansă, nu pentru a pleca de la zero, ceea ce ar fi o altă utopie, ci pentru a continua cu dreptul, mai încrezător în faptul că acum ai armele necesare pentru a putea în sfârșit îndrăzni să spui *nu*. Gândește-te că, dacă vrei să te eliberezi de presiunile interne și externe care se exercită asupra ta sau pe care le-ai lăsat să se exercite asupra ta de atâta vreme, ai nevoie de multă hotărâre și de ceva răbdare. Elimină complet tendința ta spre defetism și... pornește la drum.

Capitolul acesta îți va oferi mijloacele de care ai nevoie pentru a te transforma. Trebuie să mai insistăm o dată asupra

progresivității acestei transformări. În primul rând, pentru a evita descurajarea: așa cum nu poți învăța o limbă străină într-o lună, este greu să înveți într-o lună să spui *nu*. În al doilea rând, pentru a evita repercusiunile unei schimbări prea brutale nu numai asupra celorlalți, surprinși să te audă spunându-le *nu*, ci și asupra ta însuși, încă începător în marea aventură a lui *nu*. În afara unei anumite neîndemânări, scuzabilă la un novice, adoptarea unei noi conduite „îndrăznețe” te poate face mai fragil pentru început.

Una dintre prietenele mele, căreia îi arătasem proiectul acestei cărți, a hotărât că îi va spune *nu* soțului ei. Am încercat să o pun în gardă, dar nu am reușit să o opresc. În fiecare vară, deși îi făcea rău, trebuia să plece în croazieră cu ambarcațiunea familiei; vacanța era aproape și, odată cu ea, perspectiva detestată de a pleca pe mare. A luat deci telefonul și și-a anunțat direct soțul că această croazieră este pentru ea o încercare infernală, că este de acord să navigheze de-a lungul coastei, dar nu mai mult... ceea ce soțul ei a acceptat. După câteva zile, a făcut o criză de tahicardie și febră mare! Repercusiunile unui *nu* exprimat în legătură cu lucruri deosebit de importante pentru tine nu vor fi întotdeauna atât de severe, însă este bine să fii atenți.

Va trebui deci să te antrenezi în mod prudent și în etape, începând să spui *nu* în situații ce presupun o mai mică investiție afectivă. Este bine să experimentezi acest *nu* în repetate rânduri, în special după unele eventuale eșecuri. Nu trage concluzii definitive după o singură încercare. Înainte de a-ți spune: „Nu sunt în stare de așa ceva” sau „Niciun rezultat”, încearcă să folosești metodele prezentate aici în diverse situații, cu persoane diferite, continuând în același timp să te analizezi. Doar așa îți vei putea forma o părere proprie despre schimbările propuse. Nu te martiriza și ai răbdare. Printr-o practică susținută și hotărâtă, noul tău comportament va deveni într-o bună zi simplu și firesc.

Pe de altă parte, este bine să știi că metodele pe care le vom dezbate în cele ce urmează nu sunt niște soluții „de-a gata”. Va trebui să ți le însușești, este adevărat, dar și să le alegi pe acelea care ți se par cele mai adaptate și, de ce nu, să le modifice. În felul acesta, vei găsi modul tău personal de a spune *nu*.

DESTINDE-TE

Ne vom întoarce la anxietate, zestrea comună a celor din grupul „Să spun eu *nu*? Niciodată!” Cum să îi faci față mai eficient, să o controlezi sau să o reduci ținând seama de cele două dimensiuni ale sale, factorul stresant și reacția ta. În mod firesc, ți-ai dori să suprimi — dacă excludem soluțiile proaste, cum ar fi evitarea factorului stresant — toate manifestările neplăcute care intervin la nivelul corpului, al comportamentului și gândurilor. Va trebui să le înlocuiești treptat cu noi moduri de reacție, mai bine adaptate și mai eficiente.

Acesta este obiectivul relaxării care, chiar dacă nu suprimă sursele de tensiune, te va ajuta să te sustragi multiplelor agresiuni ambiante prin favorizarea momentelor de calm psihologic și fizic. Vor fi astfel evitate stările de tensiune sau cel puțin vor fi reduse efectele lor, permițând instalarea unui echilibru, atât psihic, cât și fizic.

Deși tehnicile de relaxare au fost adesea vulgarizate și banalizate, vom încerca să revenim în cele ce urmează asupra unor principii esențiale. Ne vom inspira din ceea ce Schultz numește „training autogen” (antrenament efectuat de către subiect) în cadrul căruia destinderea, indusă prin autosugestii, este integrată relaxării tonusului muscular, încetinirii ritmului respirator și cardiac. Scopul lui este crearea unei stări de calm reparatoriu prin suprimarea unor tensiuni musculare și psihice. Și îl vom asocia metodei Jarreau-Klotz, care prin alternarea contracțiilor și destinderii permite o mai bună identificare a zonelor de tensiune musculară și astfel eliminarea lor.

Trebuie să înveți să te relaxezi și să te antrenezi cu regularitate practicând un anumit număr de exerciții. Pentru a putea învăța mai ușor, la început acestea se vor limita la o parte a corpului. Începe prin contractarea unui braț timp de câteva secunde, apoi relaxează-l și încearcă să simți destinderea. Repetă de mai multe ori. Când stăpânești bine această primă fază, fă același lucru cu tot corpul. Succesiunea momentelor de activitate și de pasivitate, prin contrastul pe care îl introduce, îți va permite să conștientizezi mai ușor o destindere adevărată.

Pe de altă parte, vei înțelege destul de repede că anumite zone sunt mai contractate decât altele, dezvăluind astfel anumite poziții greșite asimilate de-a lungul anilor. Poți interveni și la acest nivel folosind aceeași tehnică și, progresiv, vei reuși să suprimi tensiunile inutile prin relaxarea mușchilor care nu trebuie să fie crispați în permanență. Vei începe astfel să te familiarizezi cu această metodă, să te decontractezi.

Este momentul să te concentrezi asupra ritmului respirației. Respiră profund pe nas, încearcă să simți aerul intrând și coborând în plămâni, umflă abdomenul și dă încet aerul afară. Dacă încetești mișcarea și amplifici respirația, ritmul cardiac se va calma, iar tu te vei destinde total. Concentrează-te acum asupra corpului, încercând să îl vizualizezi mental. Gândește-te la spatele tău, la partea de jos a spatelui, la umeri, la ceafă, la articulații, la față, la sprâncene, la gură. Totul este calm și destins, greu și cald.

Pentru a ușura această destindere totală, poți folosi imagini plăcute, asociate în mod obișnuit cu calmul, cu natura. Dacă îți place marea, imaginează-ți o plajă în plin soare, clipocitul valurilor și cântecul greierilor. Poți evident alege orice altceva. Spune-ți câteva cuvinte liniștitoare („Sunt liniștit“, „Sunt calm“, „Sunt destins“). Poți să pui și o muzică în surdina, o lumină filtrată și să te învelești ușor într-o pătură pufoasă. La început, va trebui să faci aceste exerciții la tine acasă, încet, pe pat. Dar apoi, vei putea să le faci oriunde, când te uiți la televizor, la birou, în metrou, când stai cu mașina la stop, în avion, în tren.

Nu vei dobândi această disponibilitate psihică și acest calm decât încetul cu încetul. Vor fi mijloacele tale de adaptare la stres. Vei putea astfel, pe de o parte, să îți controlezi zilnic starea de tensiune. Iar pe de alta, te vei înarma împotriva factorilor stresanți, având întotdeauna posibilitatea de a-ți modera sau suprima manifestările de anxietate. Poți să te convingi de acest lucru când, în fața unei situații amenințătoare, ești enervat, înspăimântat, simți că ți se precipită respirația, că ritmul cardiac se accelerează, că ți se tensionează corpul. Încearcă să te calmezi prin relaxare înainte de a aborda dificultățile.

Toate astea nu înseamnă însă că ai terminat. Dar, așa cum un vin bun se face tot mai bun cu fiecare zi, și tu ești pe calea metamorfozei.

CONVERTEȘTE-ȚI GÂNDURILE AUTOMATE

Va trebui și vei putea să-ți modifice toate aceste gânduri care se amestecă, care te apasă, toate aceste idei care te domină.

Pentru început, vei încerca să atenuezi înclinația pe care o ai către „asimilare”, adică tendința de a interpreta situațiile întotdeauna în același sens, sensul prejudecăților tale, și care te împiedică să spui *nu*. În exemplele care urmează, convingerea latentă este următoarea: „Nu suport ideea să fiu dezagreabil, să fiu criticat sau să mă simt devalorizat, să nu fiu la înălțimea situației. Deci, spun întotdeauna *da*”.

În fiecare an în luna iulie, femeia care te ajută la menaj te anunță că pleacă în concediu cu o săptămână mai devreme decât era prevăzut. Niciodată nu ai curajul să o refuzi, convinsă că, dacă vei îndrăzni, o să spună că ești rea. Unul dintre prietenii tăi, care joacă foarte prost tenis, te roagă întotdeauna să fii partenerul lui la dublu. Și în cazul acesta, nu ai niciodată curajul să îl refuzi, convins că o să te considere egoist. Unul dintre colegii tăi te roagă în mod sistematic să te uiți și peste dosarele lui. Nici de data asta nu ai curajul să refuzi, convins că, dacă spui *nu*, o să creadă că nu ești așa de grozav cum se zice. Ai cumpărat o antenă parabolică. Când vine să o instaleze, tehnicianul nu are cu el toate sculele de care are nevoie. Te roagă să termini tu lucrarea. Nu ai curajul să refuzi, gândindu-te că, la urma urmei, ești și tu în stare să termini o treabă... pentru care ai plătit deja o sumă frumoasă.

Toate aceste exemple ne arată felul în care „asimilarea” ne conduce absolut întotdeauna la aceleași concluzii. Revenim mereu în același punct, în mod mecanic, adesea fără măcar să ne dăm seama. Obiectivul va fi deci, de data aceasta, înlocuirea „asimilării” cu „acomodarea”, adică o mai atentă analiză a faptelor și adaptarea la ele luând o mai mare distanță și cu mai multă hotărâre. Într-adevăr, „acomodarea” permite o lectură mai puțin simplificatoare și radicală a situațiilor, o relativizare a evenimentelor și elaborarea unor comportamente mai adecvate.

Prin „acomodare”, interpretarea pe care o vei face realității va ține seama și de alți parametri. În exemplele citate mai sus, lași

impresia că nu ești în stare să observi că solicitările interlocutorilor tăi sunt adesea lipsite de amabilitate, supărătoare, chiar imposibile. Iar răspunsul tău este favorabil, dar, în același timp, datorită adeziunii rigide la modelele interioare pe care acum le aplici la situația concretă, te culpabilizezi și te simți pradă angoasei. Trebuie să te întrebi care sunt motivațiile celorlalți și să le analizezi pe ale tale. Ca toată lumea, și tu ai dorințe și nevoi de care trebuie să ții seama. Nu poți să te simți în permanență obligat să răspunzi celei mai mici dorințe a celorlalți. Însă, dacă nu reușești să îți spui ție ce dorești și ce nu dorești — în cazul de față, să nu te lași păcălit, să nu te lași exploatat —, vei fi mereu frustrat. Gândește-te că ești liber, că ai dreptul să refuzi dacă asta vrei. Și este valabil atât pentru femeia în casă, cât și pentru prietenul tău, pentru colegul tău sau pentru un tehnician impertinent.

Încearcă să examinezi autoverbalizările iraționale pe care le faci în diverse situații și să te întrebi care este temeiul lor. Nu îți este interzis nici să vorbești despre toate astea cu prieteni în care ai cu adevărat încredere sau care au aceleași probleme ca și tine. Vei putea astfel să hotărăști înlocuirea unor gânduri automate, cele mai lipsite de logică și cele mai criticabile, cu gânduri mai constructive. Imaginarea unor noi autoverbalizări care te vor ajuta să reduci controlul exercitat asupra ta de gândurile iraționale și chiar treptat să le elimini reprezintă o adevărată activitate creatoare.

Cu alte cuvinte, fii atent la ceea ce faci și ascultă-ți gândurile automate. Analizează-ți felul de a gândi și schimbă-l.

De pildă: în fiecare an sora ta îți pune la dispoziție apartamentul pe care îl are la mare. De fiecare dată, te roagă să-i aduci așternuturi, plante, borcane cu dulceață, pe scurt te încarcă ca pe un măgar cu toate lucrurile ei, deși tu mergi cu trenul.

— Nu ai curajul să o refuzi, gândindu-te că, altminteri, nu o să-ți mai împrumute niciodată apartamentul. Te afli în plină „inferență arbitrară”. Întreabă-te dacă nu există și alte interpretări posibile, adică imaginează-ți un discurs alternativ. De exemplu, ar putea pur și simplu să protesteze, dar dacă îi explici că îți este greu să vii cu atâtea pachete călătorind cu trenul sunt șanse să înțeleagă mai bine. După cum ai putea să fii de acord, dar să îi propui să aduci obiecte mai mici.

— Nu ai curajul să o refuzi, gândindu-te că, altfel, o să te urască. Plutești în plin „catastrofism“. Gândește-te bine: în împrejurări atât de banale, un refuz bine argumentat nu poate avea asemenea consecințe.

— Dacă adaugi inevitabilul: „Doar mie mi se poate întâmpla una ca asta“, ajungi în plină „personalizare“. Gândește-te, întreabă-i și pe alții și ai să constăți că nu ești singura care nu are curajul să spună *nu* într-o situație asemănătoare.

— De asemenea, poți să gândești: „Niciodată nu am putut să îi refuz nimic surorii mele“. În felul acesta, ajungi la „suprageneralizare“. Gândește-te bine: în mod sigur ți s-a mai întâmplat să îi răspunzi cu *nu* surorii tale.

— Poți să îți spui și: „Refuzul meu o să mă pună într-o situație imposibilă, am să mă simt vinovată“, dar te vei afla în plină „maximalizare a negativului și minimalizare a pozitivului“. Gândește-te bine: ai, dimpotrivă, ocazia să pui problema dificultăților cu care te confrunți și să vorbești despre ele cu cineva care, la urma urmei, îți este apropiat și cu siguranță va putea să te înțeleagă.

— În realitate, te afli în plină „selecție arbitrară“: exagerezi consecințele ipoteticului tău refuz și nu ții seama de afecțiunea care există de atâta timp între tine și sora ta.

Cu puțină practică, vei reuși destul de ușor să-ți identifici gândurile iraționale în momentul în care acestea apar. Socotește-le ca pe un semnal de alarmă, încearcă să imaginezi gânduri alternative, mai adaptate realității, căutând argumente care să justifice sau să infirme fiecare gând automat. Scoate-ți carnetul. Uită-te la lista cu gândurile tale automate. Fă alături o altă listă în care fiecare gând automat este înlocuit cu un gând mai adaptat la realitate și la dorințele tale. Acolo unde ai scris: „Fratele meu mai mare o să mă urască dacă nu sunt de acord cu el“, scrie, de exemplu: „Putem să nu fim de acord unul cu celălalt fără să ne supărăm din cauza asta“.

Simplul gest de a scrie un gând mai rațional în fața unui gând automat îți va da mai întâi posibilitatea să le compari, iar apoi să îți dai seama că ai și alte alternative și să te familiarizezi cu ele. Vei putea adopta și utiliza în mod curent aceste gânduri alternative

care te vor ajuta să progresezi și să reduci dificultățile de care te ciocnești atunci când vrei să spui *nu*. În felul acesta, vei constata că emoțiile neplăcute care însoțeau gândurile automate se vor atenua și vor dispărea, înlocuite de emoții mai plăcute.

Gânduri automate

Gânduri alternative

„Sunt un tată rău.“

„De fapt, copilului meu îi merge bine și chiar pare că mă iubește.“

„O să fiu ridicol dacă spun asta.“

„Am dreptul să am părerile mele și să mi le spun ca și ceilalți.“

„Nu sunt în stare de nimic.“

„Și totuși, sunt și lucruri care mi-au reușit în viață, deci nu sunt chiar zero.“

„Dacă spun asta, am să-l deranjez.“

„Poate că, dimpotrivă, are să fie interesat de ceea ce vreau să-i spun.“

„O să-mi întoarcă spatele dacă fac asta.“

„Dacă îmi întoarce spatele înseamnă că, de fapt, nu-mi este prieten.“

MODIFICĂ-ȚI MORALA PERSONALĂ

Convingerile profunde pe care le ai și care ajung la suprafață doar prin gândurile automate, adevăratele lor purtătoare de cuvânt, sunt și mai greu de identificat și de modificat. Așa cum ai putut vedea în capitolul 5, ancorarea lor este profundă și veche, reușind să contribuie în mod perfid la (de)formarea viziunii tale despre lume. Par a fi fără glas, de fapt acționează cu mare discreție. Nu poți ajunge la ele dintr-odată. Te-au marcat și au ajuns să facă parte din tine într-o solidaritate perfectă, fără ca tu să fii neapărat conștient de aceste lucruri.

Și pe deasupra, nici nu sunt complet absurde: au toate caracteristicile unui bun simț unanim acceptat. Într-adevăr, să fii de

acord, să fii aprobat, să fii perfect, să fii iubit, toate par a fi mai simple și mai accesibile majorității oamenilor. Dar după ce le vei analiza cu mai mare atenție, vei descoperi că aceste convingeri sunt de neclintit, intolerante, excesive. Nu poți renunța ușor la ele, și nici nu poți să le elimini ușor deoarece prin ele se subînțelege că *trebuie* în mod obligatoriu „să fii de acord, să fii aprobat, să fii perfect, să fii iubit“.

Într-o primă etapă, va trebui să temperezi aceste convingeri profunde, să le nuanțezi pentru a le putea apoi modifica. Pornind de la gândurile automate care îți vin, vei putea încerca să ajungi la principiile care stau la baza lor, punându-ți de fiecare dată întrebările corecte: De ce? Și ce dacă?

SITUAȚIA 1: Deși ești răcită, nu ai putut refuza să iei cina în oraș cu un prieten, o întâlnire pe care ați stabilit-o de mult.

De ce?

I-am promis de două săptămâni.

Și ce dacă?

Nu vreau să creadă că nu sunt parolistă.

De ce?

Când promit ceva, mă țin întotdeauna de cuvânt.

De ce?

Nu-mi place să îi dezamăgesc pe ceilalți.

Și ce dacă?

L-aș fi dezamăgit pe prietenul meu.

Și ce dacă?

Nu o să mai țină la mine.

SITUAȚIA 2: Ai cumpărat niște pantofi care te strâng. Nu ai avut curajul să nu îi cumperi.

De ce?

Vânzătorul a insistat.

Și ce dacă?

I-am spus că pantofii mă strâng, dar a susținut că se vor lăsa.

Și ce dacă?

N-am vrut să par un individ dificil și pretențios.

De ce?

Nu-mi place să fiu criticat.

Și ce dacă?

Vânzătorul părea foarte sigur pe el, iar când cineva este autoritar, mă simt în inferioritate, sunt ca hipnotizat și atunci e clar că celălalt are dreptate.

În toate exemplele din acest capitol, poți să îți spui:

„Nu sunt obligat să gândesc mereu ca ceilalți“.

„Nu sunt obligat să fac întotdeauna ce vor ei“.

„Nu trebuie să mă iubească toată lumea“.

„Nu am de ce să îmi dovedesc tot timpul valoarea“.

„Nu sunt obligat să cheltuiesc atâta energie pentru lucruri care nu merită sau pe care nu trebuie să le fac eu“.

„Am dreptul să exist și eu“.

„Nu am niciun motiv să mă devalorizez“.

Pe scurt, trebuie să-ți trădezi încetul cu încetul postulatele fundamentale. Moderează-te, modelează-le și remodelează-le pentru a le modula, a le modifica în sfârșit.

AFIRMĂ-TE

Perfecționarea poate continua prin adoptarea a ceea ce psihologii americani Alberti și Emmons numesc un „comportament afirmat“. Un asemenea comportament presupune să exprimi ce ai de spus, să spui ceea ce ai pe suflet, „direct, clar, calm“. Însă, atenție! Nu este în niciun fel vorba să pui în locul gândurilor iraționale înspăimântate exact contrariul lor, adică un triumfalism la fel de irațional. Nu este cazul să înlocuiești un comportament pasiv cu un comportament agresiv și nu trebuie să confunzi un comportament agresiv cu un comportament afirmat. Iată care este diferența:

Comportamentul agresiv: o ființă agresivă este cel mai adesea o persoană cu care este greu să conviețuiești. Se spune că are un caracter urât, are tot timpul toane, că este mereu tensionat, se enervează din nimic. Este intolerant, contradictoriu, ironic. Sigur de sine, acest individ nu se pune niciodată în discuție și încearcă în permanență să își impună opiniile la modul imperativ. Nu îl interesează decât propriul său punct de vedere, nevoile lui

trec întotdeauna pe primul plan, iar comunicarea cu ceilalți este pentru el un raport de forțe. Nu îi ascultă pe ceilalți, nu acceptă să fie contrazis, își frustrează și irită interlocutorii cărora le recunoaște dreptul de a vorbi doar pentru a-și exprima acordul cu el. Cel mai adesea, își rezolvă problemele prin violență sau prin constrângere.

Comportamentul afirmat: despre o asemenea ființă se poate spune că se simte bine în pielea ei, că este echilibrată și lasă o impresie de calm și de confort interior. Fire statornică, acest individ nu se enervează cu ușurință. Este mai degrabă încrezător în sine, deși e conștient de propriile limite și capabil de a se pune în discuție. Atent cu sine și cu ceilalți, el știe să își apere și să își exprime cu claritate ideile și nevoile, dar le respectă și pe cele ale celorlalți. Confruntat cu probleme de relație, va încerca întotdeauna să le rezolve prin stabilirea unui dialog autentic și deschis, în măsură să concilieze puncte de vedere aparent diferite și opuse.

De ce am insistat asupra comportamentului agresiv? Deoarece nu este cazul să te metamorfozezi într-un individ violent, chiar dacă visezi uneori să poți spune un *nu* care să răsunе ca o palmă. Pentru situațiile anxiogene, se recomandă un comportament mai adaptat, mai eficace și, este de la sine înțeles, revalorizant. Să te afirmi înseamnă să comunici mai ușor, să ai un control mai bun asupra relațiilor sociale, să reduci ponderea presiunilor exterioare, să te simți mai liber în comunicarea cu ceilalți, să îți (re)găsești încrederea în tine, să te simți responsabil și plin de satisfacții personale.

Cum se poate obține așa ceva? Înainte de a detalia aceste tehnici, să vedem câteva sfaturi pentru „cei care pleacă de la zero”:

- Utilizează de preferință „eu”, și nu „tu” sau „voi”, deoarece altminteri dai impresia că acuzi sau că vrei să faci un rechizitoriu.

Ești la masă la socrii tăi și la desert se servesc prăjituri, iar tu ești în cură de slăbire. Trebuie să răspunzi: „Nu, mulțumesc, dar nu mănânc prăjituri”, și nu: „Ar trebui să nu mai mâncați dulciurile astea, nu sunt deloc bune pentru sănătate”.

- Nu trebuie să îți fie rușine să simți și să exprimi emoții „negative”, cum sunt iritarea, nemulțumirea, decepția, supărarea,

din moment ce le formulezi în numele tău și fără animozitate. Dacă soțul tău insistă — la aceeași masă — să iei totuși o prăjitură, este firesc să fii iritată pe el și să îi spui: „Nu înțeleg de ce vrei să mănânc prăjitură când știi bine ce eforturi fac să slăbesc“, în loc să taci și să te simți neînțeleasă, sau chiar să îi răspunzi: „Nu e treaba ta, lasă-mă în pace“.

• Învață să folosești formula „Vă înțeleg, dar“, care ține seama de punctul de vedere al interlocutorului tău, dar, în același timp, îl apără și pe al tău. Stai de o bună bucată de vreme la coadă la casa unui mare magazin. Cineva trece pe lângă tine și încearcă să intre în față. Spune-i calm, dar ferm: „Vă înțeleg că sunteți grăbit, dar și eu mă grăbesc. Încercați să aveți răbdare ca și ceilalți“.

Enumerarea tehnicilor care permit afirmarea de sine este amuzantă și pitorească: *placa stricată, perdeaua de fum, ancheta negativă, afirmația negativă (sic), informarea despre sine, informarea despre celălalt și propunerea de compromis*. În realitate, în ciuda acestor formulări cabalistice, este ceva cât se poate de serios. Poți folosi aceste tehnici în aproape toate împrejurările. Cu ajutorul lor, vei putea să te aperi, să rezisti, să scapi de propriile contradicții, să rezolvi situații conflictuale. Vei ști cum să spui *nu*, cum să îți exprimi dezacordul, cum să răspunzi la critici, cum să le formulezi pe ale tale. De fapt, vei reuși în sfârșit să spui ce gândești, ce simți, fără să îi agresezi pe ceilalți. Însă nu uita: nu trebuie să devii un manipulator sau un tiran.

PLACA STRICATĂ

Această tehnică te va ajuta să îți susții punctele de vedere în ciuda tuturor piedicilor, exprimându-le cu consecvență și fermitate până când vei fi auzit. Asemenea unei bărci care nu ține seama de curenți și își urmează cursul, trebuie să îți spui cu calm poziția, o dată și încă o dată, până când interlocutorul tău va înțelege că rezistența ta este mai mare decât și-o imagina.

Dacă prietenul tău insistă să luați cina în oraș, deși i-ai spus că ai febră, îi vei răspunde:

— Știu că am fixat de mult această întâlnire, dar am 38° temperatură și nu pot ieși.

- 38° nu e așa de mult.
 - Poate pentru tine, dar eu nu pot să ies când am febră.
 - O să mâncăm mai repede și ai să fii în pat devreme.
 - Nu mi-e bine și trebuie să stau în pat.
 - Hai, vin să te iau cu mașina.
 - Ești drăguț, dar am febră, sunt obosită și nu pot să ies din casă.
 - Am să iau ceva de mâncare și vin la tine, o să fie plăcut.
 - Am luat deja un medicament și aproape dorm. Etc.
- Totul este să rezisti.

PERDEAUA DE FUM

Dacă, din nefericire, această tehnică se dovedește insuficientă, vei folosi o alta, *perdeaua de fum*, care constă în a da sentimentul că accepți eventualele critici, fără a renunța însă la punctul tău de vedere. Prietenul tău de adineauri, atât de bine intenționat, începe să se enerveze și să devină mai virulent:

- Eram atât de bucuros că am să te văd.
- Nu am nici cea mai mică îndoială.
- Am renunțat la altă întâlnire din cauza asta.
- Te cred.
- Dacă mi-ai fi spus mai devreme, aș fi aranjat altfel.
- Ar fi trebuit, dar nu pot să mă gândesc la toate.
- Îmi strici seara.
- Așa este, așa este.
- Nu ești deloc drăguță.
- Uneori, așa e, nu sunt drăguță.
- Și acum, trebuie eu să o încasez eu.
- Ai dreptate, tu o încasezi.
- Nu faci niciun efort.
- Nu sunt în stare să fac niciun efort în seara asta...

Asemenea răspunsuri îl vor descuraja destul de repede pe interlocutorul care nu întâmpină nicio rezistență concretă și, cu toate acestea, nu reușește să te descumpănească.

Acest exemplu pune în evidență situația pe care va trebui să o înfrunți dacă spui *nu*: ai să te expui criticilor celorlalți. Este unul

dintre punctele tale slabe, căci am văzut deja că nu suporti ideea de a fi criticat. Trebuie însă să rămâi calm, să te destinzi și să înveți să răspunzi criticilor care nu vor întârzia să-ți fie adresate.

Perdeaua de fum nu este singura tehnică propusă într-o asemenea situație. Vom vedea în continuare și altele. Însă, nu uita, în niciun caz nu trebuie să răspunzi unei critici printr-o altă critică; nu te ambala, nu intra în jocul celuilalt, ascultă ce are să îți spună.

ANCHETA NEGATIVĂ

Dacă vei răspunde unor critici nejustificate folosind tehnica *anchetei negative*, vei reuși să scapi de sentimentul de culpabilitate pe care celălalt vrea să ți-l transmită. Este un procedeu prin care poți să afli ce se ascunde în spatele unei critici nemotivate și să stabilești o comunicare mai sinceră.

Stai la același birou cu un coleg. Într-o zi, îți reproșează că nu ai pus receptorul bine în furcă. Iar tu răspunzi:

— Nu, nu-i adevărat, nu eu.

— Nu poate fi altcineva: aseară, tu ai plecat ultimul, iar azi-dimineață, când am venit la birou, am găsit receptorul pus greșit.

— Nu se poate, am întotdeauna mare grijă cu telefonul.

— Nu are cine să fie altcineva; dacă cumva telefonul nu merge ca lumea, nu prea ai aerul că-ți pasă.

În acest punct, trebuie să îți începi „ancheta negativă”.

— Ai și altceva să-mi reproșezi?

— Păi, de multe ori uiți să stingi lumina.

— Nu este exclus. Dar altceva, mai e și altceva care te enervează la mine?

— Da, ești foarte dezordonat.

— Și de ce te deranjează asta pe tine?

— După ce cauți tu ceva pe biroul meu, eu nu mai găsesc nimic.

— Am să încerc să fiu mai atent cu lucrurile tale.

— Mulțumesc, mi-ai face o mare favoare.

După ce dialogul s-a restabilit pe baze mai puțin polemice, poți adăuga:

„În chestia cu telefonul, să știi că nu eu l-am pus greșit“.

Iar colegul tău va schimba tonul:

„Așa este, nu m-am gândit că și femeia de serviciu are cheile de la biroul nostru, poate este vina ei“.

În schimb, dacă celălalt insistă cu acuzația lui, nici tu nu trebuie să renunți la opoziția ta, însă te vei opri și îi vei sugera colegului tău să facă o anchetă mai serioasă.

• Nu este ușor să răspunzi unei critici întemeiate, în special dacă este exprimată în mod agresiv.

AFIRMAȚIA NEGATIVĂ

Această tehnică îți va fi de folos acum. Ea îți cere să nu te aperi cu virulență, ci să accepți punctul de vedere al celuilalt, însă să îi explici cu calm, desigur, și poziția ta.

Ești în vacanță la părinții tăi care te roagă să măтури frunzele uscate din grădină. Tu refuzi, iar părinții îți reproșează că nu îi ajuți niciodată la treburi, ceea ce e adevărat. În loc să te retragi solemn în vastele tale apartamente, mai bine ai recunoaște deschis că au dreptate și că ești de acord cu ei; spune-le apoi că ești foarte obosit după anul școlar care abia s-a terminat, că ai nevoie de odihnă, dar că observațiile lor nu te lasă indiferent și le promiți să îi ajuți când ai să te simți mai odihnit. Este o modalitate care, în general, dezamorsează conflictul și îți permite să te culpabilizezi mai puțin.

Folosindu-ne de același exemplu, vom aborda alte trei tehnici de afirmare: *informarea despre sine*, *informarea despre ceilalți* și *propunerea de compromis*.

INFORMAREA DESPRE SINE

Dacă oferi informații în ceea ce te privește, îți dezvălui în mod deschis sentimentele și problemele, lucru care, doar dacă nu cumva ai de-a face cu un autocrat certăreț, te va umaniza în ochii interlocutorilor tăi. Vorbind despre tine cu sinceritate, fără să te devalorizezi, bineînțeles, recunoscându-ți însă imperfecțiunile și frământările, te vei apropia de ceilalți. Cine se poate lăuda

că este perfect? Cine nu s-a simțit dezamăgit și nu a trecut prin momente dificile? Părinții tăi vor înțelege mai bine care sunt motivele comodității tale dacă le vorbești despre tine și despre oboseala ta de moment.

INFORMAREA DESPRE CELĂLALT

Poți de asemenea să îi întrebi pe părinții tăi dacă nu cumva au trecut și ei prin asemenea momente și ce au făcut. Această cerere de *informații despre celălalt*, despre experiențele sale, despre viața sa și interesul pe care i-l arăți pot produce o apropiere, consolidează calitatea relației și facilitează comunicarea. De pildă, tatăl tău va avea astfel prilejul să-ți vorbească despre tinerețea lui.

PROPUNEREA DE COMPROMIS

Este o tehnică prin care de multe ori tensiunile se calmează, iar dificultățile sunt aplanate. Însă compromisul trebuie să fie acceptabil pentru ambele părți. Prin găsirea unui echilibru corect între două poziții diferite se evită frustrările: ceea ce tu câștigi nu este în mod obligatoriu o pierdere pentru celălalt și invers. Ai să faci treaba în grădină mai târziu, iar părinții tăi știu că așa va fi. Pe scurt, toată lumea este mulțumită!

Așa cum ai putut constata, cel mai adesea trebuie să combini diferite tehnici pentru a reuși să te faci auzit. Timpul și practica te vor ajuta să stăpânești aceste modalități de acțiune.

TREBUIE SĂ EXERSEZI

O posibilitate amuzantă de a exersa fără prea mari riscuri pentru tine constă în imaginarea unei situații neplăcute, prilej cu care vei testa diferitele metode descrise în acest capitol. Poți să faci această experiență după ce te-ai destins sau în timp ce te relaxezi. Vei pune astfel în scenă o piesă personală: decorul, personajele, scenariul, dialogurile piesei *Cum să scap de un pisălog*.

Te poți imagina așezată confortabil la terasa unei cafenele, stând la soare și citind într-un ziar un articol foarte interesant. Un bărbat îți oferă o cafea.

— Mulțumesc, nu, citesc ceva și nu vreau să mă întrerup.

— O cafea nu o să dureze prea mult.

— Mulțumesc, nu, vreau să termin de citit articolul.

— Nu sunteți prea amabilă.

— Tot ce se poate.

— Nu vreau să vă acostez, doar să schimbăm o vorbă.

— Mai sunt aici și alte persoane cu care puteți sta de vorbă, dar nu cu mine, vă rog să mă lăsați în pace.

Încearcă să îți imaginezi și care sunt gândurile tale automate: „Bietul om, nu pare un ticălos, poate chiar simte nevoia să stea de vorbă cu cineva, și eu nu sunt prea sociabilă“. Sau altfel: „O să spună că sunt urâcioasă și ridicolă“, iar tu ai în minte ideea că nu trebuie niciodată să fii egoistă, că trebuie întotdeauna să faci o impresie bună, care să nu poată fi criticată.

Imaginează-ți niște gânduri alternative: „Nu pot să mă ocup de toată lumea, am dreptul să îmi apăr propriul confort, să fiu câteodată antipatică, iar dacă cineva crede că sunt ridicolă, treaba lui“.

Dar poți să exersezi și în mod real, la început în situații care ți se par mai ușor de controlat și doar după ce te-ai pregătit încearcă să îți înfrunți interlocutorii. Destinde-te, respiră profund, calm și fixează-ți cu claritate obiectivele sau, în cazul de față, *cum să neutralizezi un vânzător*.

Mergi să cumperi o mașină de găurit. Știi exact ce model vrei și ce sumă vrei să cheltuiești. Odată ajuns în magazin, continuă să te destinzi și apoi adresezi clar întrebarea pe care ai pregătit-o: „Aș vrea să cumpăr o mașină de găurit, modelul X, la cutare preț“. Vânzătorul începe prin a-ți spune că nu are așa ceva, dar că are alte modele echivalente. Dacă simți că te cuprinde panica, încearcă să te destinzi și să te concentrezi asupra cumpărăturii tale. Vei putea astfel examina celălalt model — este bine să fii informat —, însă vânzătorul te anunță că este mai scump decât cel pe care îl vrei tu.

Gând automat: „O să creadă că sunt zgârcit dacă îi spun că este prea scump“. Gând alternativ: „Nu-mi pasă ce o să creadă acest

vânzător“. Îi vei spune deci că este prea scump. Iar el o să laude meritele aparatului său, evident, mai rezistent, mai performant, o să-ți spună că, de fapt, ieși în câștig dacă plătești acum ceva mai mult. Joacă atunci jocul „plăcii stricate“, repetând că este prea scump și că preferi modelul tău. Vânzătorul îți poate spune de data asta că modelul tău este depășit și că este aproape convins că nu se mai găsește. Acum e momentul să îi oferi informații despre tine: „Nu am ce face cu un model așa de complicat, nu mă omor cu treburile gospodărești“. Iar apoi, râzând, poți adăuga: „Știți, nu renunț prea ușor și sunt sigur că am să găsesc unul, chiar dacă am să-l caut toată viața!“ Puțin umor, o piruetă și gata, ai reușit să ieși din încurcătură și din magazin.

Să recapitulăm: trebuie să te destinzi; să îți controlezi anxietatea; să îți modifice gândurile automate și convingerile profunde; trebuie să te afirmi. Acum e rândul tău să intri în joc!

Etapa a doua CUM SĂ PUȚ ÎN PRACTICĂ

Pentru a ilustra problematica pe care o ridică orice *nu* și a încerca să circumscriem mai bine acest tip de fenomen, ca de altfel și în tentativa noastră de a-l înțelege și explica, am folosit interviurile pe care le-am realizat cu zeci de persoane, prieteni, colegi sau cunoștințe. I-am întrebat mai întâi dacă au probleme când trebuie să spună *nu*. Apoi, dacă își amintesc și dacă pot să ne povestească o situație în care le-a venit greu sau le mai vine și acum greu să spună *nu*. Marea lor majoritate s-a confruntat într-un moment sau altul al vieții lor cu asemenea dificultăți, ceea ce subliniază încă o dată caracterul banal al acestei experiențe care pare să facă parte din zestrea noastră comună.

Am trecut apoi la analizarea informațiilor culese și am constatat imediat că am obținut unele modele a căror sinteză ne-a condus prin extrapolare la relatări tipice. (Evident, numele, prenumele și situațiile au fost modificate pentru a proteja viața privată a persoanelor care au avut amabilitatea să ne încredințeze experiențele lor.)

Ulterior, aceste relatări au fost organizate pe teme: serviciul, prietenia, dragostea, familia, viața de fiecare zi. Dacă faci parte dintre aceia cărora le este greu să spună *nu*, vei întâlni aici și vei recunoaște situații și reacții deosebit de familiare.

În ceea ce privește analizele plasate după fiecare relatare, intenția lor este de a evidenția unele dintre punctele-cheie abordate în prima parte. Tot aici va trebui să te întorci dacă vrei să aprofundezi tehnicile care te vor putea ajuta.

Capitolul 7

Cum să spui *nu* la serviciu

Orice *nu* exprimat în mediul profesional prezintă caracteristici care îl deosebesc de toate celelalte, iar acest lucru se datorează importanței capitale a muncii în viața noastră personală. Pentru cea mai mare parte dintre noi, să muncim, să avem și să ne păstrăm o slujbă reprezintă garanția propriei noastre libertăți și supraviețuiri. Banii pe care îi obținem astfel ne garantează independența și siguranța, ei reprezintă certitudinea că putem avea o locuință, că ne putem hrăni și îmbrăca. Dar tot ei reprezintă și condiția de bază a participării noastre la viața socială. Cu ajutorul lor ne putem permite să mergem la restaurant, la cinema, la muzeu, să invităm prieteni și să mergem în concediu la mare. Aceste activități de timp liber și de consum ne definesc rolul în colectivitate la fel de mult ca munca de care ele depind.

Munca este prin natura ei o activitate de grup. Facem parte dintr-o echipă, muncim împreună, colaborăm și ne împărtășim ideile; ne întâlnim, discutăm despre proiecte, sărbătorim

împreună succesele și deplângem eșecurile. Rareori însă performanțele noastre individuale au o influență majoră asupra profiturilor și pierderilor întreprinderii. Cel mai adesea, nu suntem decât o verigă a lanțului, iar nu „centrul”, cel ale cărui acțiuni vor determina succesul sau eșecul unei afaceri sau al unui program. Este o poziție liniștitoare, în măsura în care nu suntem izolați de ceilalți și nu purtăm singuri povara unor responsabilități covârșitoare. Cei care se află în vârful ierarhiei ne protejează, ceilalți ne susțin. Trăim momente pline de satisfacții alături de colegii noștri și avem relații cordiale cu celelalte categorii. Toate acestea consolidează o imagine de sine pozitivă care confirmă participarea noastră activă, productivă, valorizantă în cadrul societății.

Dar toate acestea ne îndeamnă și la un anume conformism. A fi un bun jucător într-o echipă presupune, prin definiție, a fi solidar și a acționa ca și ceilalți pentru consolidarea poziției grupului. Există un „spirit al casei” de la care nu se admite nicio abatere. Suntem cu toții în slujba aceleiași cauze, rolurile sunt stabilite, fiecare trebuie să își găsească locul și să îl păstreze. În numele interesului general și pentru menținerea consensului, putem fi puși în situația de a ne sacrifica autonomia sau de a accepta decizii cu care nu suntem de acord. Loialitatea noastră ar putea fi pusă în discuție dacă am îndrăzni să ne facem auziți, să ne manifestăm diferența sau am refuza să ne abandonăm opiniile. În loc să exprime capacitatea noastră de gândire, de creație sau măsura inițiativei noastre, cuvântul „nu” ar putea până la urmă — aceasta este temerea noastră — să ne amenințe bunăstarea și poziția pe piața muncii.

Mulți dintre noi vor prefera să accepte condiții nesatisfăcătoare numai să nu își periclitizeze în niciun fel siguranța, după cum vor lua hotărârea de a-și stăpâni frustrarea, în speranța că vor obține „note bune” atunci când se pune problema evaluărilor, promovărilor sau măririlor de salarii. În sfârșit, se poate întâmpla să și ținem la cei cu care muncim și să nu dorim să îi dezamăgim sau să îi stresăm, chiar atunci când aceștia profită uneori de noi. De aceea, este destul de greu să facem o distincție între interesele noastre profesionale și interesele personale, și să acționăm în consecință.

VANESSA, SECRETARA SUPRASOLICITATĂ

— Poți să corectezi acest raport și să îl trimiți prin fax în trei exemplare? întreabă dl Renaud.

— Sigur, domnule, răspunde Vanessa, deși în sinea ei se simte depășită. Are deja o tonă de hârtii de terminat și raportul ăsta cade cum nu se poate mai prost. „Dl Renaud ar fi putut să i-l dea lui Delphine, ea nu are nimic de făcut astăzi. Dar el, nu! Tot pe capul meu cad toate!”, se gândește Vanessa care bănuiește că Delphine are întotdeauna mult mai puțin de lucru decât ea. „Se descurcă bine Delphine!”, își spune ea cam tristă. La început, Vanessa se gândea că, fiind nouă, dl Renaud vrea să o pună la încercare. Apoi, s-a gândit că este mai eficientă decât Delphine și ideea nu i-a displăcut deloc. Dar după șase luni, tot ea este cea care rămâne până târziu la birou, mult după Delphine, dl Renaud și ceilalți. A început să se sature! Dar ce poate să facă? Dacă are curajul să refuze o parte din treburile care i se dau de făcut, la sfârșitul perioadei de probă n-o să obțină postul. Este prea devreme să se plângă. Și ce este cel mai rău, oricând poate fi dată afară.

— Vanessa, se aude vocea dlui Renaud în interfon, poți să vii un minut, te rog.

Supusă, Vanessa se duce în biroul patronului.

— Am uitat că biroul nostru din Barcelona are nevoie de transcrierea ședinței de marți. Poți să o bați astăzi?

— Am să fac tot posibilul, răspunde Vanessa, sigură că este imposibil. Poate îi spuneți lui Delphine să o bată ea, sugerează Vanessa cu timiditate.

— Ah! Acum dumneata repartizezi sarcinile? spune dl Renaud zâmbind. Vanessa și-ar trage palme pentru ce a zis.

— Oh, nu! Voiam doar ca treaba să fie gata la timp, se corectează ea, sigură că a făcut o gafă. Ce s-ar întâmpla dacă i-ar răspunde că, dacă nu e mulțumită, nu are decât să își caute de lucru în altă parte? Nu sunt prea multe locuri de muncă astăzi. Iar Vanessa se simte în siguranță cu slujba ei, chiar dacă aceasta e departe de ideal.

Dl Renaud îi întinde dosarul.

— Delphine este tot timpul depășită.

Întorcându-se în biroul ei, Vanessa nu se poate abține să nu arunce o privire în biroul lui Delphine care stă de vorbă la telefon. „Depășită! Se aude cât este de depășită! De atâtea zâmbete, de atâtea chicoteli!” Vanessa se așază în fața unui munte de hârtii. Nu va putea pleca înainte de ora 10 seara sau chiar mai târziu. Ore suplimentare care nici măcar nu sunt plătite! Delphine trece prin fața ușii ei în drum spre pauza de cafea.

— Delphine! o strigă Vanessa. Am o rugămintă. Dl Renaud mi-a dat iarăși alte dosare de bătut. Poți să mă ajuți?

— Cu mare plăcere, dar nu acum; și eu am foarte mult de lucru, exclamă Delphine. Dacă ai vedea ce e la mine pe birou!

— Da? spune Vanessa. Mie mi s-a părut că tu stai mai bine.

— Nici vorbă, răspunde Delphine. De fapt, dl Renaud știe că nu-mi văd capul de treburi.

Vanessa sună acasă să îi spună soțului ei că n-o să ajungă la cină. Când acesta răspunde, Vanessa îl întreabă dacă a avut timp să facă treburile pe care i le lăsase. Nu le-a făcut.

— Stau nemișcată la biroul meu zece ore pe zi și tu nu ești în stare să faci trei amărâte de treburi și să duci pisica la veterinar?

— Am avut probleme cu mașina și a trebuit să o duc la reparat.

— Cum, nu găsești și tu cinci minute să duci pisica la vaccinat? Știi că nu mai am nicio secundă pentru mine de când cu slujba asta nouă. Tu, tu ai timp să faci tot ce vrei.

— Fac ce pot, răspunde el.

— Bine, uite, nu pregăti nimic pentru cină, am să mănânc în oraș când termin.

Vanessa închide telefonul furioasă și începe să sorteze corespondența cocoțată în vârful grămezii de dosare.

● Situația cu care se confruntă Vanessa este una relativ banală: un subordonat copleșit de treburi, care mai face pe deasupra și munca altuia (sau chiar a mai multora), dar care nu are curajul să îi spună *nu* patronului și primește în continuare alte noi lucrări. În cazul lui Vanessa, există și condiții suplimentare care îi agravează

situația. Este în perioada de probă și așteaptă să fie angajată definitiv. Deoarece are o fire mai curând timidă, se simte deosebit de fragilă în această perioadă dificilă. Pe de altă parte, colega ei, Delphine, a reușit să își convingă șeful că ea este cea suprasolicitată. Cum va reuși Vanessa să spună *nu* în aceste împrejurări?

Să ne oprim o clipă asupra consecințelor pe termen mediu ale acestui *nu* greu de exprimat. La terminarea perioadei de probă, Vanessa va obține un calificativ excelent, va fi angajată și până la urmă va fi... total frustrată. Iar furia ei pe Delphine va crește cu siguranță. Dacă nu reușește să elimine acest sentiment încercând să stea de vorbă cu patronul, va ajunge să îl deplaseze în alte direcții, așa cum a făcut deja cu soțul ei la telefon. Orice *nu* pe care nu îl poate spune o duce la exasperare și până la urmă nu se poate împiedica să fie nesuferită cu persoane care îi sunt apropiate. Așa se face că riscă să compromită relații care nu au nicio legătură cu profesia. Iar marele ei vis de a fi în siguranță se poate transforma într-un coșmar în care toată liniștea s-a dus pe apa sâmbetei și acasă, și la birou.

Și ca și cum temerile de a pierde o slujbă potențială nu ar fi de-ajuns, Vanessa le adaugă temeri personale născute din convingerile, din gândurile ei: este convinsă că, dacă îi explică patronului că este depășită, acesta o va critica sau, mai rău, o va ridiculiza. Va trebui deci să facă față unei duble poveri: tendința către catastrofism și teama de a fi judecată greșit. Prin prisma primei eventualități, își imaginează viitorul în termenii cei mai negativi („Dacă refuz aceste sarcini suplimentare, voi fi dată afară și nu o să mai am destui bani nici pentru a-i da de mâncare pisicuței care o să moară de foame”); pe de altă parte, anxietatea „de evaluare” o paralizează și o împiedică să spună ce simte, chiar atunci când i se oferă posibilitatea. Atunci când dl Renaud îi dă ocazia să se explice, Vanessa simte în tonul lui ușor amuzat mai curând zeflema și renunță imediat, schimbând vorba.

Pentru a schimba în bine această situație, Vanessa va trebui în primul rând să analizeze firea patronului ei (în cazul de față, factorul stresant). Este un om rău? Se poartă urât cu salariații, nu are niciodată timp să stea de vorbă cu ei sau îi critică tot timpul? Îi concediază în mod brutal? Se înfurie des? Are reputația unui

om arogant și dificil? Dacă Vanessa ar reuși să își pună aceste întrebări, și-ar da seama că, departe de a fi un tiran, patronul ei este socotit o persoană care știe să asculte... Un lucru pe care de altfel Delphine l-a înțeles foarte bine și îl folosește în propriul ei interes. Atunci când ne este teamă să ne exprimăm părerile sau sentimentele, unul dintre primele lucruri pe care le putem face pentru a reduce anxietatea este să îl credităm pe interlocutorul nostru cu o anumită capacitate de înțelegere (și nu să-l suspectăm de incapacitate).

După aceea, Vanessa va trebui să lupte împotriva tendinței sale către catastrofism, imaginându-și rezultatele pozitive cu atât mai probabile ale unei discuții cu patronul, cu cât faptul că a fost angajată îi poate da o anumită siguranță. Cine știe, poate remarcile ei îl vor pune în gardă și va fi mai atent la ceea ce face de fapt Delphine la birou. Sau poate va înțelege că Vanessa este într-adevăr eficientă și poate avea încredere în ea. Data viitoare când o va întreba dacă poate să se ocupe de un dosar, iar ea va fi foarte ocupată, se poate gândi să îi răspundă: „Aș vrea să vă pot ajuta, dar lucrez deja de opt ore la calculator și nu cred că mai am vreun randament dacă îmi dați și altceva de făcut. Nu am putea găsi o altă soluție?”

Simplul fapt de a exprima un lucru care o afectează în mod direct și îi creează o stare de neliniște o va ajuta pe Vanessa să găsească o cale de a ieși din acest impas înainte ca toate acestea să devină o sursă permanentă de disconfort în viața ei.

PROPUNERILE LUI PHILIPPE

— *Putem lua astăzi masa împreună? o întreabă Philippe pe Hélène.*

— *Nu pot, mulțumesc, răspunde Hélène. Am oră la medic.*

— *Nimic grav, sper.*

— *Un control de rutină, vine replica ei, în timp ce continuă să bată aplecată deasupra tastaturii ca să îl facă pe Philippe să înțeleagă că este ocupată.*

— *Atunci, poate mâine? insistă el.*

— Sunt foarte ocupată toată săptămâna răspunde Hélène, în speranța că îl va face să înțeleagă indirect. Nici pomenea-lă. Ceva mai târziu, în fața copiatorului, Philippe mai face o încercare.

— Nu vrei să mergem la un film după ce ieșim de la birou?
Hélène zâmbește încurcată.

— Sunt invitată la cină în familie.

— Și mâine?

— Mâine, mâine am ora de gimnastică. Îmi pare rău, Philippe.

Și iese din birou. Philippe se uită după ea. Este cea mai drăguță fată care a lucrat vreodată în asigurări. Și, pe deasupra, necăsătorită. Dar îi va trebui timp, se gândește el, ca să îi învingă rezistența. După două zile, se întâlnesc pe culoar, iar el îi spune că are bilete la teatru și o invită să meargă împreună.

— Mi-ar face plăcere, serios, spune Hélène, dar plec din oraș în weekend.

„O să mă lase în sfârșit în pace individul ăsta? se întreabă Hélène. Of! Sper că nu o să mai insiste acum, probabil că a înțeles.“ Și chiar în clipa aceea vede pe biroul ei un pachetel albastru. „N-ai chef să bem ceva?“ citește pe cartea de vizită care însoțește un portchei și care este semnată: „Admiratorul tău înflăcărat, Philippe“.

— Ești liberă deseară?, îl aude întrebând din ușă. Hélène îi mulțumește pentru cadou.

— Merg la cumpărături cu Paule.

Philippe nu renunță și zâmbește:

— Atunci, poate mâine?

Hélène este la capătul puterilor. La urma urmei, e un tip destul de cumsecade, chiar dacă nu e genul ei. „Poate“, răspunde ea, gândindu-se că, oricum, mai devreme sau mai târziu tot o să iasă într-o zi împreună la o cafea. Și, de altfel, se gândește că asta ar fi într-adevăr o ocazie să pună în sfârșit lucrurile la punct!

• Și alte nenumărate femei s-au aflat într-o situație identică: aceea de a spune nu unui admirator inoportun și insistent. Este

un lucru destul de frecvent în mediul profesional, un spațiu în care trăim și întâlnim aceleași persoane opt ore pe zi. O glumă afectuoasă poate da culoare monotoniei zilelor, mai ales atunci când este reciprocă. Din păcate, nu întotdeauna lucrurile stau așa, iar în cazul celor doi despre care am vorbit nici nu se poate pune problema. Însă Philippe este încăpățânat, hotărât să obțină ceea ce vrea, chiar atunci când toate lucrurile par să fie împotriva lui. De fapt, pentru el, acel *nu* pe care Hélène nu îl rostește este un posibil *da*, un fel de încurajare de a persevera.

Să examinăm acum situația din punctul de vedere al lui Hélène. Faptul că este dorită nu este neapărat ceva neplăcut... chiar dacă atracția nu este împărtășită. Uneori, poate fi un lucru valorizant. Cu toate acestea, faptul că nu reușește să refuze o invitație poate sugera o complicitate involuntară din partea ei. Poate că, în adâncul ei, Hélène nu este așa de sigură că vrea să îl respingă pe Philippe. Dacă și-ar analiza mai atent sentimentele, poate ar descoperi într-adevăr că își dorește ca el să continue „să o asalteze”, iar faptul că nu poate să spună *nu* la modul direct reprezintă mai degrabă o încurajare din partea ei.

Pe de altă parte, gândul că poate, într-o zi, va ieși totuși cu el să bea ceva confirmă această interpretare și ridică o problemă pe care am abordat-o în capitolul 4: Ai cu adevărat intenția să spui *nu*? Într-adevăr, dacă nu ești foarte hotărât să spui *nu*, toate sfaturile și toate metodele expuse în această carte nu te vor putea ajuta pe termen lung. Numai un *nu* pornit dintr-o hotărâre reală poate fi eficace. Asemenea unui imobil construit pe fundații greșite, un *nu* care nu este susținut de o puternică convingere interioară nu are nicio șansă să aibă efecte pozitive; se va năruia la cea mai mică încercare la care este supus.

Să presupunem totuși că Hélène vrea cu adevărat să spună *nu*. În orice caz, ea așa crede și este convinsă de acest lucru. Sustragerile ei repetate, și chiar și minciuna, se substituie unui *nu* direct pe care îi este teamă să îl exprime. Toate sunt un mijloc bun, crede ea, de a evita să spună un *nu* care ar avea în viziunea ei efectul unui pumn în față. La urma urmei, se întâlnește cu Philippe în fiecare zi, iar el nu este un băiat rău. Nu ar vrea să îl rănească, nici să îl pună într-o situație neplăcută, și nici să fie ea într-o poziție

delicată. În realitate, un asemenea raționament ajunge exact la efectul invers. În ceea ce o privește, se simte foarte prost din cauza încercărilor lui Philippe. În permanență trebuie să inventeze scuze și să fie mereu atentă. În ceea ce îl privește pe el, într-o zi se va simți cu siguranță dezamăgit în raport cu speranțele pe care și le-a făcut și pe care ea nu le-a descurajat imediat printr-un *nu* clar și ferm. Nehotărârea ei creează o stare de disconfort care până la urmă poate degenera. Există o tehnică — reamenajarea spațiului interpersonal — deosebit de eficientă pentru crearea condițiilor de exprimare a unui *nu* dificil. Dar numai după ce Hélène va reuși să admită că acest *nu* este lipsit de gravitate și nu poate să o ducă la pierderea slujbei, și nici să îi pună ei sau lui Philippe viața în pericol. Adică atunci când va fi sigură că poate și vrea să spună *nu*. În acest sens, în loc să fugă, să stea la distanță, va putea în mod deliberat să reducă „spațiul vital” dintre ea și Philippe, atât pentru a amortiza acel *nu*, cât și pentru a arăta că domină situația, că nu o evită. Această strategie se dovedește deosebit de eficace atunci când este asociată cu o recunoaștere a sentimentelor celuilalt. Prima dată când Philippe va intra în biroul ei și îi va propune să ia masa cu el, Hélène va trebui să se apropie — însă nu foarte mult — și să îi spună fără să ezite: „Sunt măgulită că persoana mea te interesează și că vrei să mă cunoști mai bine, dar acest lucru nu este posibil. Îmi place foarte mult să lucrez cu tine, dar relațiile noastre nu pot depăși acest cadru”. Prezentată atât de clar și de ferm, hotărârea ei nu va putea decât să stingă „flacăra” lui Philippe, fără să deterioreze în vreun fel relațiile lor profesionale.

CLIENTUL URSUZ

— *Bună ziua, agenția Sky-Jet, răspunde Stéphane.*

— *Dl Derli la telefon. Sun în legătură cu călătoria mea în Australia, declară o voce înțepată.*

Stéphane simte un nod în gât. A mai vorbit la telefon cu acest domn Derli de vreo zece ori în ultimele două săptămâni pe motiv că acesta e nemulțumit, că nu înțelege nimic, că hotelul la care și-a rezervat camera la Coral Reef nu este cel pe care

îl alesese din broșură, că prețul cerut pentru bagajele suplimentare nu este cel anunțat de compania de transport aerian etc.

— Cu ce vă pot ajuta astăzi? întreabă Stéphane amabil.

— Vreau să schimb data excursiei la Ayer-Rock. Aș vrea să o fac în perioada 16—18, în loc de 15—17.

— Dar datele acestea le-ați fixat ieri.

— Am dreptul să mă răzgândesc și dumneavoastră sunteți plătit pentru asta, răspunde clientul pe un ton înțepat. „Din păcate, așa este, se gândește Stéphane. Așa sună sloganul acestei păcătoase de agenții: totul pentru client.”

— Sunteți angajat ca să mă serviți și nu pentru altceva, continuă dl Derli.

— Am să văd ce pot face, domnule.

Stéphane îl roagă pe dl Derli să aștepte, timp în care încearcă să găsească o soluție.

— Chiar așa, dar știu că a durat!

— Îmi pare rău, dar hotelul este plin și nu putem modifica datele.

— Cum adică, hotelul este plin? Dar ieri mai erau locuri!

— Din păcate, astăzi hotelul este plin, repetă Stéphane cu o voce calmă, deși îi vine să urle.

— Știți ce? Am ales agenția dumneavoastră pentru că pretindeți că sunteți în măsură să îi mulțumiți pe clienți. Ei bine! Eu nu sunt mulțumit.

— Îmi pare nespus de rău, domnule, răspunde Stéphane cu un ton servil.

— Voi anula călătoria în Australia, vine răspunsul d-lui Derli. Voi merge în Africa de Sud (Stéphane își mușcă buzele). Dar, de data asta, încercați să fiți la înălțime.

Făcând un efort să nu explodeze, Stéphane întreabă:

— Când vreți să plecați, domnule?

● Aceia dintre noi care lucrează în domeniul serviciilor știu foarte bine că a spune *nu* unui client echivalează cu o greșală profesională. Iar în măsura în care munca lui constă în a-l mulțumi pe consumator, Stéphane trebuie să răspundă cererilor domnului Derli... dar, oare, într-adevăr trebuie?

Chiar dacă salariații lor sunt remunerați și pentru a înfrun-
ta și rezolva anumite situații dificile sau neplăcute, conducătorii
societăților nu doresc ca aceștia să fie tratați prea dur. Stresul da-
torat condițiilor de muncă puțin sau deloc satisfăcătoare afectea-
ză moralul salariaților care vor deveni astfel mai puțin productivi
și vor înregistra o rată crescută de boli profesionale și de absen-
teism. Nu este nici în interesul angajatorului, nici al întreprinde-
rii să aibă salariați supuși în mod repetat unor tratamente nepo-
trivite. Ca să nu mai vorbim de faptul că nu se prea poate spune
că cineva își dorește o slujbă ca să fie nefericit sau caută un loc de
muncă insuportabil.

Străduindu-se să își facă meseria cât se poate de bine, este po-
sibil ca Stéphane să fi exagerat ceea ce datorează agenției în care
lucrează. Sau poate că el nu există decât prin statutul său profe-
sional? Poate că își iubește atât de mult slujba, încât încearcă în-
totdeauna să aibă comportamentul unui funcționar model? Dar
indiferent de motive, acceptând atitudinea grosolană a dlui Derli,
Stéphane a pus datoria profesională înaintea dreptului său de a fi
tratat cu politețe și respect. Ascunzându-se astfel în spatele res-
ponsabilităților sale profesionale, el renunță la prerogativele lui
personale și nu se mai socotește un individ în sensul deplin al
cuvântului. Se așază complet în umbră, iar exigențele sale profe-
sionale devin un ideal de perfecțiune. Și acest lucru este cu atât
mai surprinzător cu cât nimeni nu i-a cerut să își sacrifice amorul
propriu sau să accepte să fie exploatat în mod abuziv: nu a fost
angajat pentru a deveni un sfânt sau un martir!

Ar trebui să facă o distincție între nevoile lui personale și res-
ponsabilitățile la locul de muncă. Dacă dl Derli este un client im-
portant, care călătorește mult, îl poate ruga, de pildă, pe șeful
lui să se ocupe de el, explicându-i toate dedesubturile relației cu
acest client. Dar dacă dl Derli nu este decât un client printre alții,
Stéphane își poate permite riscul de a-l pierde, asumându-și pro-
priile sentimente: „Nu, domnule, îmi pare nespus de rău, dar nu
mă voi putea ocupa de călătoria dumneavoastră în Africa de Sud”.
Stéphane trebuie să știe că un client atât de dificil cum este dl
Derli reprezintă pentru agenție un cost, dat fiind timpul pe care îl
presupune rezolvarea problemelor lui, timp pe care de fapt nu îl

plătește. Iar dacă dl Derli provoacă o nouă altercație, Stéphane ar putea să îi sugereze cu calm să se adreseze unei alte agenții.

În general, i se poate recomanda lui Stéphane să se destindă atunci când are o zi grea, când trebuie să facă față unui client dificil sau să organizeze o călătorie mai complicată. Prin practicarea unor exerciții de relaxare fie acasă, fie la birou, va reuși să nu mai fie în permanență crispat și prost dispus, iar tensiunea musculară și psihică excesivă la care este supus va putea fi suprimată. Va obține în felul acesta calmul interior de care are nevoie pentru a înfrunta situații stresante, pe care le va putea aborda cu sânge rece și seninătate. De asemenea, dacă are posibilitatea de a alege și de a-și reprezenta mental imagini plăcute de fiecare dată când simte o anumită anxietate, efectele acestora vor amplifica senzația de destindere. Reușind treptat să își înlocuiască reacțiile emoționale exagerate cu reacții mai echilibrate, va fi în măsură să răspundă agresiunilor cu un maxim de economie. În felul acesta va putea să păstreze o anumită distanță față de unii clienți antipatici, fiind în continuare politicos și disponibil, fără a-și pune însă sănătatea în pericol.

Iată de ce ar exista șanse ca dialogul cu dl Derli să se amelioreze, dacă, după ce ar respira profund, Stéphane, destins, ar folosi tehnica *perdelei de fum*, o modalitate de a nu îi da celuilalt niciun prilej de controversă, fără a te opune în vreun fel spuselor sale, modalitate care până la urmă îi dezarmează și pe cei mai vajnici adversari. Într-un asemenea context, cuvintele ostile își pierd inevitabil forța.

- Chiar așa, dar știi că a durat!
- Da, mi se întâmplă uneori să fiu mai încet. Îmi pare foarte rău, dar hotelul este plin și nu vă putem modifica datele.
- Dar ieri, ieri mai erau locuri!
- Așa este, ieri erau locuri.
- Și astăzi nu mai sunt!
- Nu, astăzi nu mai sunt.
- Dar cum se face?
- Mă întreb și eu.
- Dar sunteți aici ca să știți!
- Nu am întotdeauna răspunsuri la toate.

- Nu sunt mulțumit.
- Înțeleg că nu sunteți mulțumit.
- Și totuși, credeți că mai pot pleca în Africa de Sud?
- Toate rezervările dumneavoastră au fost deja făcute.
- Dar credeți că nu există nicio posibilitate de modificare a datelor.
- Nu cred că se mai pot modifica datele.
- Bine, văd că nu am încotro. Dacă nu se mai poate face nimic, am să plec așa cum a fost programat.

LYDIE, O STAGIARĂ PREA ZELOASĂ

Blanche a ales-o pe Lydie ca stagiară la ziarul unde lucrează deoarece, dintre toți candidații, părea cea mai motivată, cea mai inteligentă, cea mai dinamică. Pentru început, îi încredințează o muncă de rutină: verificarea unui articol despre argintăria veche. Dar când articolul îi vine înapoi cu o punctuație diferită, Blanche e uimită. Nu sunt schimbări majore, ele arată chiar o bună cunoaștere a gramaticii, dar nu par esențiale. Și, mai ales, fac textul mai greoi. Blanche se gândește să stea de vorbă cu Lydie mai încolo, când aceasta va avea mai multă experiență. Nu ar vrea să o bruscheze. Îi plac oamenii care au inițiativă, iar Lydie este atât de drăguță cu ea, nu ca gașca asta de cinici care o iau peste picior de câte ori au ocazia. Însă când același lucru se întâmplă pentru a doua oară, Blanche este foarte încurcată. Îi sugerează cu blândețe să nu mai facă modificări în articolele ei înainte de a-i cere părerea.

Lydie pare surprinsă.

— Credeam că fac bine, răspunde ea fără niciun fel de regret.

— Ar fi trebuit să stăm de vorbă înainte, bineînțeles, spune Blanche, oarecum stânjenită. Și cu asta încheie.

Peste câteva zile, Blanche își recitește articolul pentru a treia oară. Nu îi vine să creadă: Lydie a schimbat unele fraze, a refăcut planul. Nu mai este același articol. Ce să facă? Mai ales că este deja în tipografie. Simte cum o cuprinde panica și se duce să stea de vorbă cu redactorea-șefă.

— Trebuie să o concediezi, răspunde Martine.

— Dar cu ce motiv? Și cum am să îi spun lucrul ăsta? răspunde Blanche cuprinsă de neliniște.

— Știi ce, am să îi spun eu. Nu-mi trebuie decât cinci minute.

Blanche, tulburată, pretextează un interviu urgent pentru a nu asista la explicație și pleacă, evitând să o întâlnească pe Lydie pe culoare.

• Blanche încearcă să spună *nu* când stagiara ei își depășește drepturile... dar, oare, chiar încearcă? Blanche pare să aibă sentimente contradictorii față de Lydie. Pe de-o parte, socotește că este o tânără fermecătoare și o admiră pentru inteligența ei, pentru puterea de muncă și, în special, pentru simțul ei de independență și de inițiativă. Pe de altă parte, nu își poate permite să aibă probleme la ziar din cauza unei salariate care ia singură decizii. Iată de ce, prinsă în aceste contradicții, Blanche nu îi spune nimic lui Lydie când această comite prima abatere, ca și cum ar șterge greșeala ignorând-o. Data următoare, când se hotărăște să îi vorbească, mesajul ei este confuz și lipsit de convingere. Iar apoi, nu are curajul să o înfrunte pe Lydie; și va face totul pentru a evita o confruntare.

Ironia sortii face ca o asemenea evitare să ducă în mod sigur la confruntări mult mai greu de gestionat. Blanche presimte acest lucru când, după ce Lydie a depășit limitele, își dă seama că trebuie să intervină cât mai repede. Ea realizează că nu a fost la înălțimea îndatoririlor sale pe care, într-un fel, le-a neglijat. Dacă i-ar fi putut spune lui Lydie, clar și de la început, că unele aspecte ale atitudinii ei sunt incompatibile cu funcția pe care o are, aceasta ar fi rămas cu siguranță la locul ei și nu ar fi încercat să i-l uzurpe. Însă acum este prea târziu. Inițiativele lui Lydie au încălcat responsabilitățile lui Blanche, i-au pus în pericol munca, astfel încât singura modalitate pe care aceasta din urmă o are pentru a se acoperi este de a o pune la curent pe redactorea șefă. Nu este deci de mirare că Blanche se simte atât de tulburată.

În asemenea situații, când Blanche trebuie să facă față unui *nu*, anxietatea și frica ei sunt atât de mari încât este obligată să o ia la fugă. Însă fuge degeaba, nu va putea evita consecințele unui

nu inconsistent, așa cum a fost cel pe care l-a spus. Este un *nu* care se va întoarce cu prima ocazie, sub orice formă. Cum ar putea ieși din acest cerc vicios greu de suportat?

Înainte de orice, o persoană cum este Blanche, care are mari dificultăți în asumarea unui adevărat *nu*, trebuie să devină conștientă de situațiile în care îi este cu neputință să spună *nu*: când, cu cine, în ce împrejurări. Dacă își va face timp să noteze aceste fapte într-un caiet, va descoperi destul de repede trăsăturile definitive ale atitudinii sale. Într-un asemenea caz, dacă reușești să recunoști ceea ce simți, ceea ce trăiești, înseamnă că ai parcurs prima etapă în reușita controlului asupra propriilor emoții și reacții.

În ceea ce o privește, Blanche ar putea să își dea seama în primul rând de faptul că problemele pe care le are când trebuie să spună *nu* par a fi în legătură cu problema asumării unei anumite autorități, o autoritate de drept de data aceasta, din moment ce este superioara ierarhică a lui Lydie. În această relație complementară, ea se află deci în „poziție înaltă” și trebuie să își asume responsabilitățile sau chiar să își impună voința atunci când împrejurările o cer... bineînțeles, întotdeauna cu tact și respectându-l pe celălalt. Neavând încredere în ea, Blanche nu pare în stare să joace acest rol în momentul de față. Ea are nevoie de cineva care să îi ia locul: redactorea șefă, adevărată mamă protectoare, acceptă să fie purtătoarea ei de cuvânt. Conștientizând acest lucru, Blanche va putea cel puțin să se întrebe din ce cauză, în asemenea situații, ea caută întotdeauna un intermediar și să înceapă astfel să se analizeze, încercând să fie mai puțin dependentă. Cu timpul, în loc să intre iarăși într-o panică totală de fiecare dată când nu poate să spună *nu*, va fi astfel în măsură să își anticipeze mai ușor reacțiile și să fie mai încrezătoare în puterile ei.

Cu o asemenea înțelegere a cazului, Blanche este candidata ideală pentru testarea tehnicii „plăcii stricate”, acea tehnică prin care mesajul se exprimă ferm și insistent, un excelent mijloc de a impune un *nu*, în special în cadrul relațiilor profesionale.

Iată cum ar arăta în această variantă discuția dintre Blanche și Lydie:

— Nu trebuie să modifici nici punctuația, nici nimic altceva într-un articol fără să stai înaintea de vorbă cu mine.

- Credeam că e bine ce fac.
- Asta este părerea dumitale, părerea mea este alta și te rog să vii la mine înainte de a face orice modificare.
- Dar voiam să vă arăt că pot să corectez un text.
- Te înțeleg, dar înainte trebuie să stai de vorbă cu mine, acesta este rolul meu.
- Încercam să vă ajut, ca să aveți mai puțină treabă.
- Ești foarte drăguță, dar nu asta este sarcina dumitale, dumneata ești aici ca să înveți de la mine, eu sunt aici ca să te ajut pe dumneata, și nu invers. Dacă ceva nu este în regulă, trebuie să vii să stăm de vorbă.
- Credeam că modificările pe care le-am făcut sunt bune.
- Dacă modificările dumitale sunt bune, trebuie ca eu să le aprob, iar pentru asta, trebuie înainte să le văd. Etc.

Atunci când ai de-a face cu un interlocutor deosebit de rezistent, la sfârșitul discuției trebuie să te asiguri că a înțeles conținutul mesajului. Dacă Blanche și-ar fi luat asemenea măsuri de precauție cu Lydie, astăzi ar avea în continuare o stagiară alături de ea.

SANDRINE, MEREU ÎN ÎNTÂRZIERE

Sandrine, tânără și strălucită profesoară, lucrează într-o instituție privată. Christian, noul director, o stimează în mod deosebit, în ciuda obiceiului ei supărător de a întârzia. La început, nu a dat prea mare atenție acestui fapt, însă după o vreme, când elevii au început să se plângă, a înțeles că trebuie să stea de vorbă cu ea. Nu este genul de discuții pe care îl agreează. Și, în plus, Sandrine nu acceptă ușor să fie criticată. Dar trebuie să stea de vorbă cu ea, se încurajează singur Christian, altfel va pierde o parte din elevi. Situația se complică și prin faptul că sunt prieteni, uneori iau masă împreună când termină orele.

— Trebuie să stăm de vorbă, îi spune el lui Sandrine după câteva zile. Începe prin a-i explica:

— A, să știi, nu spun eu, dar sunt elevi care s-au plâns că unele ore au început la 8, deși ei așteptau de un sfert de oră și...

- Ce elevi? Care ore? întreabă Sandrine înțepat.
- Nu îți reproșez nimic, ești o profesoară excelentă, elevii sunt foarte interesați...
- Atunci care este problema?
- Mi s-a spus că nu ajungi întotdeauna la timp.
- Ți s-a spus? Crezi tot ce ți se spune, te știam mai inteligent.
- Dar nu este vina mea, nu eu te critic.
- Ah! Deci, pe deasupra, „unii“ mă critică! E prea de tot! Vin să fac ore în școala ta de doi bani și, pe deasupra, „unii“ mă critică, spune Sandrine ridicând vocea. Dacă ți-ai face treaba cum trebuie, nu s-ar ajunge la așa ceva, însă tu preferi să ai grijă mai degrabă de motocicletă decât de școală. Dacă așa stau lucrurile, demisionez. La revedere.
- Christian e la pământ. Aleargă să o ajungă din urmă, dar Sandrine a și dispărut. Rămâne înlemnit în ușa biroului său.

● La fel ca lui Blanche, lui Christian îi vine greu să își asume rolul pe care îl are și să dea dovadă de autoritate. În consecință, deși ar trebui să îi spună imediat lui Sandrine: „Nu, nu poți să întârzii la ore“, el nu se poate hotărî să abordeze această problemă cu ea. Ca și Blanche, Christian lasă să se degradeze situația și nu intervine decât atunci când este constrâns de plângerile repetate ale elevilor. Dar, dacă Blanche se poate baza pe altcineva pentru a spune *nu* în locul ei, Christian nu are această posibilitate. Și totuși, și el folosește un procedeu analog: pretinde că este în afara chestiunii, pretextează că reproșurile vin din partea altora. Faptul că se referă la „alții“, aceștia fiind cei care o critică pe Sandrine, agravează și mai mult situația. Deoarece nu spune clar ce gândește și se ascunde în spatele celorlalți pentru a se exprima, Christian trimite un mesaj confuz, echivoc, pe măsura propriei lui ambiguități, devenind astfel vulnerabil la atacurile lui Sandrine. Și, pe deasupra, Sandrine nu este o persoană care să accepte ușor un *nu*.

După cum am văzut în capitolul 3, majoritatea responsabililor nu au nicio problemă când trebuie să spună *nu* în mediul profesional, deoarece pentru ei nu este vorba despre un *nu* personal.

Nu ei sunt cei care spun *nu*, ci întreprinderea. În ceea ce îl privește, se pare că lui Christian nu îi vine ușor să facă distincție între viața profesională și viața personală. Faptul că ia din când în când masa cu Sandrine este de natură să provoace acest tip de confuzie. Cu toate acestea, ar trebui să dea prioritate instituției pe care o conduce. Dacă, înainte de a sta de vorbă cu Sandrine, s-ar fi gândit cum să confere aceluia *nu* un aspect mai instituțional, cu siguranță l-ar fi putut enunța mai ușor... și cu mai mult succes.

Reacția pe care a avut-o Sandrine la felul inabil în care Christian a reușit să spună *nu* aduce în discuție, printre altele, o importantă problemă privitoare la relația cu interlocutorul. Ce putem face atunci când ne confruntăm cu cineva care nu acceptă să îi spunem *nu*? Sau, și mai grav, care este răspunsul pe care îl putem da ostilității? Primul lucru înainte de a avea de-a face cu o situație în care reacțiile celuilalt pot deveni agresive este să ne pregătim pentru aceasta. Sau alteori, de îndată ce avem primele semne ale unui răspuns ostil, trebuie să ne înarmăm cu o mare doză de rezistență. În toate cazurile, constatarea și acceptarea posibilității unei reacții agresive permite un mai bun control al acesteia și astfel un mai bun control al propriei persoane. Ostilitatea urmărește să te provoace, să te destabilizeze, să te enerveze, să te facă să îți pierzi controlul, pe scurt, să te împiedice să te menții pe poziții și să te oblige să dai înapoi. În loc să intri în panică, așa cum a făcut Christian, îți poți spune mental: „Eu am zis *nu*, iar reacția a fost una de ostilitate, dar nu am să cedez”. Dacă recunoști că trebuie să faci față unei situații agresive înseamnă că ai deja posibilitatea să o neutralizezi cel puțin parțial.

O tehnică eficace în asemenea situații constă în exprimarea emoțiilor negative. De pildă, Christian poate să îi spună lui Sandrine că este dezamăgit de atitudinea ei și nu înțelege de ce se înfurie tocmai ea, cea care a greșit. Că mai curând el ar trebui să se înfurie deoarece este nemulțumit de atitudinea ei. Că este responsabil de bunul mers al instituției, iar consecințele întârzierilor repetate ale unui profesor pot să îi creeze probleme lui, și nu ei. Că nu înțelege cum poate să nu vadă acest lucru sau că nu îi pasă în niciun fel. Mai poate, de asemenea, să îi propună să găsească împreună o soluție. În felul acesta, pe primul plan sunt

răspunderile lui și propriile sentimente, și nu închide nici ușa soluționării unui conflict ce are legătură cu Sandrine.

În ultimă instanță, dacă Sandrine persistă în atitudinea ei agresivă, poate să tragă concluzia că o persoană care ia prea ușor munca pe care o face și demisionează la cea mai mică problemă nu este cu siguranță cineva de care instituția lui are nevoie. Încă o dată, dacă Christian poate face distincția între sentimentele sale personale și profesionale, va găsi atât curajul să spună *nu*, cât și motive temeinice pentru a-și asuma consecințele acestuia.

LÉO, O REPUTAȚIE UZURPATĂ

Léo și Denis sunt amândoi ingineri consultanți și lucrează în aceeași societate de un an de zile. Absolvenți ai aceleiași facultăți, au același salariu și de multe ori lucrează la aceleași dosare. Ultima oară au lucrat destul de mult împreună deoarece analiza întreprinderii a cerut mai multă atenție decât se așteptau. De aceea, și-au împărțit sarcinile: Léo s-a ocupat de chestiunile financiare și economice, iar Denis a studiat impactul schimbării asupra personalului. La două zile după predarea raportului sunt convocați de către dl Godeau, patronul cel mare, la el în birou. Denis este agitat; Léo, deloc.

— *V-am chemat, spune dl Godeau, ca să vă felicit. Am fost deosebit de impresionat de partea care se ocupă de conflictele din cadrul echipei...*

— *Mulțumim foarte mult, domnule, am acordat o atenție deosebită acestei părți, răspunde Léo. „Ca și cum el ar fi autorul acestei părți care este a mea, se gândește Denis. De ce întotdeauna e așa? Of! Doar mie mi se poate întâmpla una ca asta.”*

— *Ea dovedește un ascuțit simț al psihologiei umane, un lucru care se întâlnește foarte rar, continuă dl Godeau. Ne-ați ajutat să câștigăm mult timp. Resursele umane reprezintă o funcție căreia trebuie să îi acordăm cea mai mare atenție. Este și cea mai complexă.*

— *Sunt întru totul de acord cu dumneavoastră; de altfel, am multe idei în acest sens, reia Léo.*

— *Și eu, intervine Denis. Prea târziu: dl Godeau nu i se mai adresează decât lui Léo.*

— *Încă o dată, felicitări. La revedere.*

— *Ura, exclamă Léo, a mers.*

— *A ieșit bine, răspunde Denis.*

Nu știe ce să îi spună lui Léo, așa că nu spune nimic. Și când, peste o lună, dl Godeau îi propune lui Léo să lucreze în echipa lui, Denis tot nu spune nimic. Dar se simte lezat, neînțeles și se hotărăște să plece la altă agenție.

● Animizitatea lui Denis apare atunci când Léo își atribuie meritele unei munci pe care a făcut-o Denis. Însă acesta nu are curajul să spună nimic nici patronului, nici mai târziu lui Léo. Or, date fiind împrejurările, Denis și Léo ar trebui să aibă o relație de egalitate; nu este cazul. Așa cum am văzut în capitolul 5, o asemenea relație, numită „simetrică”, se poate foarte ușor dezechilibra, transformându-se într-o situație „pseudosimetrică”, în cadrul căreia unul va folosi toate mijloacele pentru a se arăta mai puternic decât celălalt, mai inteligent, mai eficient. Atunci când se instalează o asemenea relație dezechilibrată, dacă îți este greu să te faci recunoscut, va trebui să faci de două ori mai multe eforturi pentru a putea spune *nu*. În cazul lui Denis, care nu se poate evidenția și nici nu îl poate contracara pe Léo, handicapul pe care îl are îl împiedică să spună în fața patronului: „Eu m-am ocupat de analiza relațiilor umane”. Și nu va reuși să discute această problemă nici cu Léo. Un asemenea comportament pasiv se asociază și cu o tendință de „personalizare”. Altfel spus, putem fi siguri că Denis se aștepta ca lucrurile să se întâmple așa cum s-au întâmplat, el refugiindu-se în spatele unei fraze de genul: „Bănuiam eu, întotdeauna e așa, doar mie mi se poate întâmpla una ca asta”, ca și cum nu ar putea avea nicio influență asupra unei situații, iar orice intervenție a lui ar fi inutilă. Datorită acestor reacții, el va fi întotdeauna manipulat de evenimente sau de persoane care îl domină cu ușurință. Și, este de la sine înțeles, el se simte victimă a unei nedreptăți, fără să poată analiza cu exactitate motivațiile sau să stabilească cine este autorul acesteia. Înduioșându-se de propria lui soartă, Denis evită să reflecteze la cauzele disconfortului

în care trăiește și să găsească soluții care i-ar putea permite să iasă din acest impas. Singura lui reacție va fi fuga și deci schimbarea firmei. Procedând astfel, el reușește să elimine chestiunea propriei lui responsabilități și speră să își rezolve problema. Însă este sigur că, mai devreme sau mai târziu, se va regăsi într-o situație similară. Cum va rezista în aceste condiții?

Certitudinea lui conform căreia „doar lui i se poate întâmpla una ca asta” are drept fundament o convingere irațională, un fel de morală personală care, așa cum am văzut în capitolele 5 și 6, acționează fără știrea noastră, întotdeauna în același sens, și ne dictează dintotdeauna în surdină și atitudinea, și gândurile. În cazul lui Denis, această convingere ar putea fi formulată astfel: „Trebuie să respect și să nu contrazic niciodată o persoană care îmi impune considerație”. În consecință, un asemenea individ va avea întotdeauna dreptate. De data aceasta, patronul lui, cel care l-a desemnat pe Léo drept cel mai bun din tandemul lor. Dictatul unei asemenea persoane nu poate fi pus la îndoială de Denis, care, dacă ar face acest lucru, ar acționa împotriva celor mai intime convingeri ale sale, fundamentul și garantul personalității lui. Este preferabil să rămână pasiv, chiar să se lase exploatat.

Pentru a-l ajuta să se schimbe, i se poate recomanda lui Denis să își analizeze cu mai mare atenție convingerile iraționale, să devină conștient de caracterul lor rigid și nociv. Și nu este un lucru ușor: acestea sunt profund ancorate în el de foarte mult timp și probabil îi asigură o protecție, chiar dacă într-un mod nesatisfăcător. Întrebările „De ce? Și ce dacă?” pe care le-am văzut în capitolul 6 pot fi deosebit de eficiente în această situație.

Trebuie să respect și să nu contrazic niciodată o persoană care îmi impune considerație.

De ce?

Deoarece mă simt întotdeauna inferior ei.

Și ce dacă?

Nu vreau să arăt acest lucru.

De ce?

Pentru că întotdeauna a fost așa, întotdeauna am suferit fiindcă m-am simțit inferior.

Și ce dacă?

Nu pot să lupt.

De ce?

Mă simt ca un copil în fața părinților săi.

Și ce dacă?

Nu mă pot opune lor, ei sunt mai puternici decât mine.

Și ce dacă?

Prefer să mă supun.

Dacă Denis va deveni conștient de „copilul care continuă să existe în el”, va putea să nu mai dea vina pe fatalitate pentru a explica toate nenorocirile care i se întâmplă. Se va putea astfel orienta către alte moduri de comportament, căci va avea atunci posibilitatea de a-și modifica și mlădia convingerile fundamentale. Mai concret, va trebui să repereze când și unde acționează aceste scheme și asupra cui le proiectează. Prin însuși faptul de a-și pune întrebări în această direcție, va ajunge treptat să nu mai suporte rolul de perdant pe care și l-a stabilit și să se schimbe.

Capitolul 8

Cum să spui *nu* prietenilor

Un *nu* spus prietenilor poate părea un lucru extrem de delicat. Cum putem risca să rănim sau să jignim pe cineva la care ținem sau cu care ne petrecem în mod plăcut o bună parte din timp? În același timp, relațiile amicale sunt prin excelență un spațiu al discuției, al dezbaterii de idei. Cum putem concilia teama de a ofensa un prieten contrazicându-l cât de puțin cu dorința legitimă de a ne exprima opiniile în mod liber?

Să analizăm ce mai înseamnă astăzi, în zilele noastre, prietenia. Vechile adagii par să fie încă de actualitate: „Dacă ai prieteni, ești bogat”; „Un vechi prieten este cea mai bună oglindă”; „Cine trăiește fără prieteni moare fără martori”. Prietenii își petrec timpul, se distrează împreună și au interese comune. Și de multe ori preferăm să mergem la cinematograful, să asistăm la un spectacol, să plecăm în vacanță sau să luăm masa în tovărășia unuia sau mai multor prieteni decât singur. În paralel, existența prietenilor confirmă capacitatea noastră de sociabilitate: când știm că alte persoane doresc să își petreacă timpul cu noi, ne simțim valorizați și avem astfel certitudinea deschiderii noastre către ceilalți.

Însă prietenii joacă un rol mai profund, un rol de întrajutorare. Odată cu acumularea experiențelor comune, legăturile dintre noi se consolidează. Ne simțim legați de prietenii noștri, suntem într-o coeziune care se vrea perfectă. Prietenia presupune încredere reciprocă, solidaritate și mai ales sentimentul că putem conta unii pe ceilalți, că putem să ne destăinuim unii altora și ne putem ajuta unii pe alții. Cui să îi vorbim despre ce avem pe suflet, dacă nu unui prieten? Ce ne-am face fără urechea lui gata să ne asculte cu atenție atunci când mașina rămâne în pană, când hoții ne-au spart casa, când riscăm să ne pierdem slujba, când copilul nostru are probleme, când survin boala sau alte evenimente nefericite? În toate aceste situații, prietenii ne oferă un sprijin fără de care nu am putea reflecta și lua decizii. Ei sunt întotdeauna alături de noi când avem nevoie.

Astăzi mai mult ca oricând, sprijinul prietenilor este crucial pentru starea noastră de bine. În măsura în care rolul conferit în mod tradițional familiei a evoluat — familii mai mobile sau destrămate —, ștafeta a fost preluată de prieteni. Când traversăm o criză, suntem mai înclinați acum să ne întoarcem către un prieten decât către rude. Această situație este cu atât mai firească pentru cei care, dintr-un motiv sau altul, sunt „în exil“, departe de țara sau zona lor de origine. Iar prietenii nu se mulțumesc doar să ne ajute, ci constituie în multe privințe familia noastră de substituție.

Însă dacă legăturile afective pe care se bazează prietenia ne oferă siguranță, confort și plăcere, ele pot deveni și abuzive. Atunci când se pune problema de a da și nu numai de a primi, când dependența înlocuiește reciprocitatea și respectul în ambele sensuri, cu alte cuvinte, atunci când un prieten devine o povară sau încearcă să ne manipuleze, exploatându-ne amabilitatea sau bunăvoința, este momentul să fixăm limitele. Dar cum?

FRÉDÉRIC, PRIETENUL PRIETENULUI MEU

Michel și Jean sunt prieteni din copilărie. Se văd însă rar; ocupațiile fiecăruia i-au îndepărtat treptat pe unul de celălalt. Jean este căsătorit, are copii și lucrează într-o societate de informatică. Michel, eternul celibatar, este fotograf și lucrează

pentru reviste internaționale, călătorind tot timpul. Cu toate acestea, amândoi fac tot posibilul și reușesc să se întâlnească o dată sau de două ori pe an.

Așa se face că, într-o zi, când Michel îl sună pe Jean și îi propune să ia masa împreună, acesta se uită repede în agendă să vadă când găsește un moment liber.

— Spui marți? Michel îi răspunde că se gândește să rezerve o masă într-un restaurant italian și că va veni și Frédéric. Tăcere. Jean socotește că Frédéric este îngrozitor de snob.

— Oh! Îmi pare rău. M-am uitat în agendă și am deja o întâlnire marți, aruncă el o minciună ca să nu spună nu. Însă cum vrea neapărat să se întâlnească cu Michel, adaugă:

— Poate mai poți în altă zi?

— Păcat, dar Frédéric nu poate decât marțea, răspunde Michel. Și voiam să îți arăt fotografiile pe care le-am făcut în Irlanda, unde vrei tu să mergi în concediu.

— Stai așa, poate ne vedem altă dată.

— Sigur, răspunde Michel. Dar nu știu când o să mai poată Frédéric. Are mult de lucru în perioada asta.

— Ah! da, răspunde Jean.

— N-ai aflat că tocmai și-a cumpărat o mașină sport și că are și o tipă pe măsură.

Jean se gândește că puțin îi pasă lui de mașina cea nouă a lui Frédéric și de cine se urcă în ea.

— Am putea atunci să ne vedem numai noi doi vinerea viitoare.

— Vineri, de acord, răspunde Michel. Dar mă gândesc că o să poată veni și Frédéric. Mi-a zis că își ia câteva zile libere la sfârșitul săptămânii viitoare.

— Ah! răspunde Jean fără niciun entuziasm.

— Te sun peste o zi sau două, mai spune Michel înainte de a închide.

Jean se gândește că va inventa o scuză atunci când o să-l sune Michel, ca să nu se ducă la întâlnire.

● Cui nu i s-a întâmplat să spună o minciună cât casa numai ca să scape dintr-o situație neplăcută, în loc să spună pur și simplu

nu? În cazul acesta, Jean va spune o minciună pentru a scăpa de o întâlnire neplăcută pentru el, iar o minciună nu vine niciodată singură... Dar de ce să se încurce în propriile lui minciuni care se vor ține lanț? De ce nu poate Jean să-i spună odată pentru totdeauna prietenului său adevărul: „Aș vrea foarte mult să ne întâlnim, dar fără Frédéric”? Se pare că Jean nu vrea să dea nicio explicație atitudinii lui. Cea mai mare parte a bărbaților sunt mai puțin dispuși decât femeile să își mărturisească sau justifice sentimentele. Un model cultural subteran, conform căruia identitatea masculină este sinonimă cu afectivitatea inexprimabilă, nu încurajează defel asemenea confidențe. Deși modelele sociale sunt în plină evoluție, Jean nu este singurul bărbat care a fost crescut în ideea că trebuie întotdeauna să fie puternic, să își ascundă vulnerabilitatea și să își controleze sensibilitatea. Masculinitatea se mai măsoară și astăzi prin capacitatea de a-ți controla sentimentele și emoțiile. Dezvăluirea acestora poate fi percepută ca un semn de slăbiciune și de declin al propriei masculinități.

În concluzie, Jean va avea nevoie de un timp pentru a reuși să spună și să împărtășească și altora ceea ce îl afectează, în special dacă astfel are sentimentul că își depreciază propria imagine construită pe ideea unei organizări raționale a emoțiilor. Cu toate acestea, pe termen scurt, Jean poate învăța să folosească o SALVIS (Soluție Alternativă pentru o Viitoare Ieșire Superioară) — despre care am vorbit în capitolul 4. O asemenea SALVIS bine folosită te poate pregăti mental să faci față unor situații potențial dezagrabile, oferindu-ți la nevoie o porțiță de scăpare. Și, în același timp, nu ai nici sentimentul că fugi sau minți; vei putea înfrunta situația cu o mai mare încredere în tine (ai întotdeauna o ieșire) și te vei simți mai în largul tău, fără să trebuiască să renunți la punctul tău de vedere. În cazul de față, Jean poate accepta să ia masa cu prietenul lui, dar în anumite condiții pe care le fixează el. Nu este obligat să participe la toată masa, dacă crede că se va plictisi peste măsură. Foarte simplu, va putea să meargă doar la sfârșit, ca să bea cafeaua împreună sau, dimpotrivă, să plece înainte de desert. În felul acesta, va reuși să îl vadă pe Michel și să păstreze legăturile lor de prietenie, scurtând în același timp o întâlnire care nu îl mulțumește... decât pe jumătate.

CINA NEAȘTEPTATĂ

Édouard conectează robotul telefonic, se așază la birou și se concentrează asupra textului de pe calculator. Raportul este aproape gata, mai are de scris concluzia, de verificat părțile pe care le-au redactat asistenții lui, de recitit tot textul și... Cineva sună la ușă.

„Cine poate să fie duminica seara?” Se uită la ceas: ora nouă. „Destul, nu mă duc să văd cine e.”

Sună din nou, mai apăsător. Ușor neliniștit, Édouard se ridică să deschidă.

— Bună, bună! exclamă Élise. Surpriză! Ți-am pregătit mâncarea ta chinezească, uite-o aici, gata de pus pe masă. Ah! Ai putea să-mi mulțumești! Un zâmbet, acolo! (Élise îi zâmbeste cu toată fața.)

„Ah, nu! Nu, Élise”, suspină în sinea lui Édouard.

Când aceasta și-a pierdut soțul cu un an în urmă, și Édouard a pierdut un prieten. Din când în când, iese cu Élise la restaurant sau la cinema. Nu este nimic neclar între ei, au devenit buni prieteni, iar Édouard, care este divorțat, îi face câteodată confidențe. Élise este încă foarte deprimată de pierderea soțului ei, iar Édouard încearcă întotdeauna să fie înțelegător și să o ajute.

— Bună seara, Élise, hai, intră.

— Am adus numai ce-ți place ție, creveți cu ghimbir, carne de porc cu sos, rață pechineză și mango. Sper că ai vin, nu?

— Da, sigur, spune Édouard, depășit când vede că Élise scoate farfuriile din dulap și începe să pună masa.

— Élise, ești tare drăguță că ai muncit atât, dar, știi, mâine trebuie să prezint un raport și...

— Nu-ți fă nicio problemă, băiețuș. Nu o să dureze prea mult, totul e gata. Și fără prea mare interes:

— Despre ce raport e vorba?

Édouard mai încearcă o dată:

— Élise, putem să punem totul în frigider și să mâncăm mâine seară. Nu mi-am terminat încă lucrarea.

— *O să mâncăm repede, răspunde ea. Și de fapt, ai să lucrezi mai bine cu stomacul plin. Ți-am tot spus că nu mănânci cum trebuie.*

Édouard, resemnat, se așază și gustă din creveți. Nu are nici chef de mâncare și niciun entuziasm. În timp ce Élise tușuie, el înghite mecanic rața pechineză, porcul cu sos și fructele de mango. Nu aude nimic din ce spune ea: nu se poate gândi decât la raportul lui, la cât timp îi mai rămâne ca să îl termine, la cât de obosit o să fie mâine dimineață.

— *Nu te-am bătut la cap prea mult, spune Élise în timp ce face cafeaua.*

— *Nicio clipă, răspunde Édouard gândindu-se că programul lui de studiu s-a dus pe apa sâmbetei.*

• Lui Édouard îi vine foarte greu să îi spună *nu* lui Élise deoarece nu vrea să o supere sau să o rănească. Este o femeie sensibilă care își revine cu greu după un doliu recent. Este ușor de înțeles că din cauza stării ei de fragilitate, este deosebit de vulnerabilă la orice refuz. Cum își poate imagina Édouard că, în aceste condiții, va reuși să o refuze spunându-i *nu*? Este oare o dovadă de egoism din partea lui că își pune propriile interese înaintea intereselor lui Élise?

Și totuși e clar că Édouard are niște priorități, mai ales în seara aceea în care trebuie să lucreze ca să termine raportul. Și atunci cum poate concilia obligațiile profesionale și rolul de prieten fidel? Dacă le neglijează pe cele dintâi pentru un „capriciu” amical, este sigur că va intra într-o stare de anxietate și va percepe la modul negativ prezența lui Élise. În ceea ce o privește pe aceasta, cum Édouard i-a dat nenumărate dovezi de atenție, dorința ei este de a se revanșa. Însă nu știe ce să facă ca să îi fie pe plac; această cină neașteptată nu este deci decât un pretext pentru a-i face și ea o plăcere lui Édouard. Nu i-ar înțelege reticența. În consecință, există încă de la început o neînțelegere între ei în legătură cu această cină.

Dar este o neînțelegere pe care o recunoaște doar Édouard, deci numai el ar putea să o risipească încercând să explice situația. În ultimă instanță, Édouard ar trebui să o refuze pe Élise,

comportament cu care nu a obișnuit-o în ultimul timp. Exprima-rea unui astfel de *nu* surprinzător ar trebui deci să fie precedată de prezentarea mai multor informații despre sine. Astfel, Édouard îi va atrage atenția interlocutoarei sale adresându-i-se direct prin folosirea prenumelui și punându-i următoarea întrebare: „Élise, pot să îți spun ceva foarte important?” Această întrebare (sau o întrebare similară), rostită pe un ton confidențial și cu multă convingere, urmărește să trezească curiozitatea celuilalt. După aceea, Édouard va trebui să profite de climatul de intimitate creat pentru a se apropia de interlocutoarea lui cu scopul de a da mai multă greutate vorbelor sale. Pentru început, i se va adresa deci încet, aproape șoptit, pentru a-și da o șansă suplimentară de a fi ascultat: „Nu aveai de unde să știi, dar mâine am de făcut un lucru extrem de important pentru viitorul meu profesional. Voi predă un raport pe care trebuie să îl termin în seara asta”. După care, va continua: „Sunt sigur că ai să înțelegi că acum trebuie să lucrez”. Această frază nu încurajează defel obiecția celuilalt, deoarece ar presupune „că ea nu îl înțelege pe cel de care este atât de apropiată” și s-ar pune astfel într-o situație neplăcută. Bineînțeles, va adăuga: „Știu că te-ai obosit să pregătești toate felurile astea”, exprimând astfel un sentiment de empatie care subliniază înțelegere pentru strădaniile celuilalt.

Să ne închipuim că, în ciuda acestor explicații, Élise va dori în continuare să cineze împreună, sub motiv că Édouard va lucra mai bine cu stomacul plin. În acest caz, mai rămâne propunerea de compromis, cu condiția să fie sinceră și realizabilă, dar mai ales să fie rostită cu fermitate; un fel de a-și preciza propriile limite. Propunerea unei alternative atenuează întotdeauna impactul celor spuse și creează, prin participarea pe care o induce, o complicitate. „Bine, Élise, va putea deci spune Édouard, cred că sunt două soluții: sau punem totul la frigider și mâncăm mâine, ceea ce îmi va permite să am mai mult timp pentru lucrarea mea; sau mâncăm imediat, cât mai repede; trebuie să fiu din nou la masa de lucru peste 45 de minute.” După ce condițiile compromisului au fost stabilite și acceptate, ele trebuie neapărat respectate. Indiferent de opțiune, într-un fel sau altul, Élise se va bucura de cină, iar Édouard va avea timp să își termine raportul.

ROCHIA TA ESTE ȘI A MEA

— Bună, Carole! Édith la telefon. Ce mai faci? Nu te rețin. Te-am sunat doar ca să-mi spui dacă îmi poți împrumuta rochia ta roz, știi, cea pe care ți-ai cumpărat-o la Londra, chiar de la atelierul de creație.

Carole a amuțit. Este vorba despre rochia ei preferată, cea pe care nu o îmbracă decât la ocazii speciale. În plus, este o rochie foarte delicată, o superbă muselină cu nesfârșite pliuri. Și ține la ea ca la ochii din cap.

— Știi, o să ies într-o seară cu Franck, un tip care lucrează într-o bancă și e tot timpul între Paris, Londra și Tokio. Mi-a spus că o să mergem într-un restaurant ultraeleganț, și eu nu am nimic de genul ăsta să îmbrac. Înțelegi, trebuie să fiu bine îmbrăcată. Dacă îmi împrumuți rochia ta, îți promit că ți-o dau înapoi imediat.

„Ultima dată când i-am împrumutat lui Édith sacoul roșu, se gândește Carole, mi l-a adus după o lună... plin de pete de cafea. Și înainte de asta, i-am împrumutat o eșarfă pe care a pierdut-o la operă.“

— Vrei să-ți împrumut rochia..., spune până la urmă Carole, în timp ce toți mușchii i se contractă dureros.

Vocea lui Édith se face caldă și învăluitoare.

— Să știi, chiar o să am grijă de ea. Înțelegi cât de importantă este cina asta pentru mine. Și ești singura mea prietenă cu un gust atât de rafinat. Nu mă poți lăsa baltă. În plus, continuă Édith, sigur n-o să mai am ocazia să merg în acel restaurant. Îmi fac atâtea griji, aș vrea tare mult să fiu la înălțime. Mă înțelegi, nu?

— Sigur, răspunde Carole. (Înțelege perfect că nu are de ales.)

— Știam eu c-ai să mă ajuți.

Carole oftează. Se simte complet blocată.

— Când vrei să treci să iei rochia?

● Carole are suficiente motive întemeiate să o refuze pe Édith. Mai întâi, este rochia ei preferată, pe care nu o îmbracă nici ea

decât la ocazii; pe urmă, este o rochie foarte delicată, care se poate strica foarte ușor; pe de altă parte, ar costa o avere să o dea la curățat; și mai e și faptul că este aproape sigură că Édith nu i-o va înapoia imediat.

Să analizăm acum aceeași situație din punctul de vedere al lui Édith. Ea are nevoie de o rochie elegantă. Carole i-a împrumutat întotdeauna tot felul de haine de-ale ei fără niciun fel de problemă. Și niciodată nu s-a plâns când Édith i le aducea cu întârziere sau într-o stare jalnică. În realitate, Édith este îndreptățită să considere că prietena ei nu dă o importanță prea mare lucrurilor personale, dar că, în schimb, este gata să facă orice pentru a-și ajuta prietenii. Într-o anumită măsură, Édith nu are nicio îndoială și rămâne încredințată că prietena ei îi va împrumuta rochia.

În ceea ce o privește, Carole transmite un mesaj, în timp ce în mintea ei se derulează un altul. De pildă, dacă Édith ar putea ghici cât de importantă este această rochie pentru Carole, dacă ar ști că aceasta nu este deloc mulțumită de felul în care ea are grijă de lucrurile pe care le împrumută, dacă ar afla că asupra ei planează îndoieli serioase cu privire la capacitatea de a i le restitui în aceeași stare și că acest gând o întristează și îi creează o stare de anxietate, atunci probabil că Édith nu ar mai fi insistat atât pentru a împrumuta acea rochie. Or, Édith îi cere acest serviciu lui Carole tocmai pentru că, dimpotrivă, ea își închipuie că prietena ei nu acordă o importanță prea mare hainelor. Édith nu are niciun motiv să creadă că în situația de față Carole va fi neliniștită și se va frământa.

Avem de-a face cu o situație destul de frecventă. Adeseori, când vrem să spunem *nu*, găsim suficiente motive pentru a ne argumenta refuzul. Din păcate, nu reușim decât arareori să le exteriorizăm și să le prezentăm și altora. Dacă am vorbi și le-am dezvălui acestora sentimentele pe care le trăim, ar fi mult mai ușor să spunem *nu*. În cazul pe care îl analizăm, dacă Édith ar înțelege că ideea de a-i împrumuta rochia o tulbură pe Carole peste măsură, ar renunța să i-o mai ceară sau, cel puțin, nu ar mai considera acest împrumut ca un lucru firesc.

În măsura în care lui Carole îi vine greu să spună ceea ce gândește, trebuie să se pregătească pentru acest lucru. Oricum, ca să

câștigate timp, poate să îi spună lui Édith că o va suna mai târziu, după ce se va mai gândi. În general, când suntem confrunțați cu o problemă dificilă, uităm faptul că avem posibilitatea de a da răspunsul mai târziu, că avem dreptul să îl amânăm; așa se face că ne comportăm ca și cum ar trebui să dăm răspunsul pe loc. Și este păcat; o pauză ne poate ajuta să fim mai fermi în hotărârile noastre și mai siguri pe felul în care le vom formula. Iar pe de altă parte, faptul că nu acceptăm pe loc sugerează deja o eventuală ezitare din partea noastră, ceea ce îl poate tulbura oarecum pe celălalt.

Carole va folosi acest timp câștigat pentru a se gândi cum îi va răspunde prietenei sale. Va putea astfel încerca să își amintească toate situațiile în care a reușit să spună *nu* fără ca acest lucru să îi creeze probleme, ceea ce îi va da mai multă încredere în posibilitățile ei de a refuza. Apoi, se va strădui să își creeze aceeași stare de spirit, să se gândească la argumentele pe care le-a folosit în acele ocazii și să le aplice relației pe care o are cu Édith. Simplul fapt că își poate imagina o intervenție la care nu reușea nici măcar să se gândească, care i se părea imposibil de realizat, o va ajuta să înlăture unele obstacole, în primul rând această teamă care aproape o obligă să împrumute rochia, deși nu îi face nicio plăcere. Și își va putea organiza viitoarea reacție găsind resursele necesare pentru a putea spune *nu*.

Sfatul nostru ar fi să facă și câteva exerciții de contractare/decontractare pentru a atenua tensiunea fizică instalată după discuția cu Édith, și care o dezavantajează. Este vorba despre câteva exerciții simple și eficiente după care, în scurt timp, se va simți eliberată de o jenă suplimentară. Mai senină și mai sigură pe ea, îi va putea astfel telefona lui Édith. Dacă simte nevoia, va putea folosi și câteva fraze, notate dinainte, ca să nu își piardă șirul ideilor și să se concentreze pe obiectivul urmărit: să o informeze pur și simplu pe Édith că această rochie este prea prețioasă pentru ea ca să o poată împrumuta cuiva, chiar și unei prietene foarte bune; că numai gândul că rochia s-ar putea strica în vreun fel îi face rău. Prin mărturisirea propriilor emoții și sentimente, Carole își afirmă astfel dreptul de a fi respectată și îi dă lui Édith posibilitatea de a înțelege de ce o refuză.

BATE MIEZUL NOPTII

Țîrr, țîrr... În patul lui, Gilles visează că este pe o plajă cu mult soare, în Tahiti, sunt și multe păsări, apoi marea. Țîrrrrrrrr... Este și o apă care curge repede, nu, o cascadă. Țîrrrrrr. Iar păsările sunt minunate, au penele în toate culorile și... Țîrrrrr. Of! Ce este? Țîrrrr.

— Alo! articulează Gilles, cu gura uscată și inima zbătându-i-se în piept. Cine?... Ah! tu ești, Nicolas... Cât e ora?... Miezul nopții!... Cum?... Unde ești?... Zugrăvești bucătăria... Da, sunt bine... Nu, nu mă deranjezi deloc...

● Aflat într-o situație în care nu îndrăznești să spui *nu*, o soluție proastă constă în a pretinde că problema nu există sau că este minoră, lucruri de genul celor prezentate sub numele de „banalizare” în capitolul 4. Consecințele unei asemenea atitudini pot fi mai mult sau mai puțin serioase, însă niciodată inofensive. Un *nu* neexprimat te va urmări, chiar dacă îți spui că este lipsit de importanță, că nu este nimic grav. Mai devreme sau mai târziu, un *nu* reprimat își va face simțită prezența.

În relatarea de mai sus, Gilles acceptă să îi fie tulburat somnul și să fie supus unui stres puternic. Acceptă să poarte o conversație lipsită de importanță, în loc să răspundă: „Dormeam, vorbim mâine” și să închidă. Resemnându-se să suporte convorbirea telefonică nocturnă, Gabriel îi transmite mai multe mesaje prietenului său: poți să mă suni la orice oră din zi sau din noapte, nu-mi tulburi somnul, odihna mea nu contează, cele mai neînsemnate aspecte ale vieții tale au prioritate în fața nevoilor mele fundamentale. Gilles nu recunoaște că Nicolas îl tratează fără nicio considerație, socotindu-l o cantitate neglijabilă. În schimb, îi recunoaște dreptul de a-l deranja, de a-i crea angoase și de a-l tulbura. Gilles nu se protejează, fiind fără îndoială prea timid pentru a-și preciza propriile limite. În asemenea împrejurări, preocuparea lui este de a face plăcere altora, de a se arăta amabil, de a aplană dificultățile, chiar dacă acest lucru îl deranjează.

Reacțiile lui corespund unor puternice înclinații către „asimilare”, despre care am vorbit în capitolul 6. Gilles pare că

interpretează situația numai din punctul de vedere al lui Nicolas, fără îndoială datorită următoarei idei care este regula lui de conduită: „Trebuie să fiu simpatic în orice situație și totul va fi bine, nu voi avea nicio problemă“. O atitudine care îl împiedică să țină seama de propriile sale dorințe, dar, în același timp, îl liniștește pentru moment: nimeni nu îl va critica, și nici nu îl va acuza de ceva. Este ireproșabil..., ceea ce presupune că s-ar simți vinovat dacă ar fi altfel.

Nu este ușor să îți asumi o anumită culpabilitate. Dar, la urma urmelor, de ce ar trebui Gilles să se simtă vinovat doar pentru că vrea să doarmă? Pare o reacție disproporționată, puțin adaptată realității. Iată de ce ar trebui să se antreneze pentru „acomodare“, o modalitate de a aborda situațiile din unghiuri de vedere diferite, care le relativizează. Cu alte cuvinte, ar trebui să ia o anumită distanță față de ceilalți, dar și față de sine, și mai ales față de ideile stereotipe care îl împiedică să își schimbe atitudinea. Dacă va reuși să vadă că atitudinea prietenului său este total puerilă și insuportabilă și va admite că nu trebuie neapărat să îi răspundă favorabil, Gilles va putea să își pună în discuție propriile rețineri, va înțelege că acestea nu au nicio rațiune de a fi (în afară de a-l intoxica pe el!) și se va elibera de ele. Iar dacă Nicolas este un prieten autentic, va fi cu siguranță de acord că nici telefonul acela, la o oră atât de nepotrivită, nu avea niciun rost...

DAVID, MOARA STRICATĂ

Imediat după ce s-a întors din lunga lui călătorie în Africa, o călătorie care a durat șase luni, Thomas se grăbește să fie prezent la petrecerea pe care o dă Véronique.

— Hai, spune-mi cum a fost, îl întreabă ea cu mult interes. Ai fost în Kenya sau în Zair?

— În Kenya. Am avut ocazia să întâlnesc populația kikuius.

— Kikuius? N-am auzit niciodată de ei, îl întrerupe David, un prieten de-al lui Veronique. Am fost în Africa în '82, am urcat pe cele mai înalte trei vârfuri.

— Chiar? reia Véronique. Thomas s-a întors săptămâna trecută.

— Acum două zile, precizează Thomas. Sunt încă șocat. Am descoperit o mulțime de lucruri acolo...

— Ah! Africa ar schimba pe oricine, reia David. Îmi amintesc ce idei preconcepute aveam când am ajuns acolo, despre populații, despre mâncare, despre peisaje, chiar și despre hoteluri și magazine. O mulțime de informații pe care le adunasem uitându-mă la televizor de-a lungul anilor. De când eram mic. Unchiul meu dinspre mamă...

— Scuză-mă, îl întrerupe Véronique. Thomas, chiar vreau să îmi povestești cum a fost în călătorie. A fost greu?

Thomas se uită neputincios în sus.

— Am făcut o hepatită, aproape sigur din cauza unei mâncări pe care am cumpărat-o într-o piață din Uganda. Mi-era atât de foame, femeile care vindeau păreau de treabă, iar frigăruile erau atât de apetisante, încât am...

— Mâncarea în Africa este o problemă, preia ștafeta David. Dar nu se compară cu cea din Antarctica. Am fost acolo cu un grup. În mod normal, nu-mi place să merg în grup, dar un prieten de-al meu îmi găsisse o ocazie. Prietenul ăsta nu ratează nimic interesant. E suficient să îi spui și îți găsește ce vrei. Nu sunt mulți ca el. Deși am o mătușă care descoperă întotdeauna cele mai bune ocazii. Dar să mă întorc la Pol...

Véronique își golește paharul și îl întreabă pe Thomas dacă nu vrea să bea ceva.

— Merg cu tine, răspunde Thomas.

— Aș mai bea și eu unul, spune David. Știți, ultima dată când am băut un vin ca ăsta, eram într-un hotel lângă Nisa cu un prieten care venea din..."

• Unul dintre motivele care îi împiedică pe oameni să spună nu, prezent și în întâmplarea de mai sus, ține de importanța acordată educației. Cu toate că regulile care reglementează viața socială variază în funcție de țări, există unele invariante. De pildă, când ești invitat la o petrecere, eviți să fii antipatic sau grosolan cu ceilalți invitați în ideea de a nu-ți pune gazdele într-o situație delicată sau stânjenitoare. Și chiar și atunci când ești confruntat cu o persoană ca David, regulile de politețe îți cer să nu manifesti

o atitudine agresivă sau ostilă față de el. În ceea ce îi privește, nici Véronique, nici Thomas nu par să aibă față de comportamentul lui David reacții care pot degenera într-o adevărată scenă. Amândoi au o atitudine foarte conciliantă și politicoasă, care pare să confirme faptul că, în ciuda agasării lor, acceptă să fie întrerupți de monologul acestuia.

Este adevărat că în forul lor interior situația este cu totul alta. Fiecare din cei doi ține cu adevărat să povestească și, respectiv, să asculte povestea unei călătorii și a unor experiențe pasionante. Prin urmare, și unul, și celălalt ar dori ca David să tacă, să înțeleagă că nu este cazul să se pună în felul acesta în prim-plan. Dar nu este limpede cum vor îndrăzni să facă un asemenea gest curajos. Thomas nu îndrăznește să îl înfrunte pe David. Iar cele două încercări politicoase pe care le face Véronique pentru ca Thomas să poată vorbi eșuează deopotrivă.

Este momentul să amintim că, oricât de necesare și de respectabile sunt constrângerile impuse de educație, ele nu trebuie, indiferent de situație, să elimine spontaneitatea și autenticitatea. Și mai ales, ele nu trebuie să încurajeze stabilirea între prieteni a unor relații pseudosimetrice. În principiu, prietenia este spațiul prin excelență în care apar relații simetrice, egality, oneste și deschise; în cadrul cărora nenumărate probleme pot fi abordate cu sinceritate și fără nicio temere. Chiar dacă discuțiile sunt animate, ele nu periclitizează relațiile de prietenie; e vorba despre dezbateri de idei deopotrivă profitabile, și nu despre competiții înverșunate în care fiecare trebuie să își dovedească forța.

Însă în cazul în care unul dintre prieteni nu mai respectă regula jocului, dacă instaurează relații noi prin care încearcă să se impună și să îi domine pe ceilalți, atitudinea lui nu trebuie tolerată. În fapt, comportamentul lui David seamănă, până la identificare, cu comportamentul agresiv așa cum l-am definit în capitolul 6. Astfel, el monopolizează discuția, nu este interesat de ce spun ceilalți și nu ține seama de aceștia, nu este în stare să se pună în locul lor și să le înțeleagă dorințele. Înainte de orice, el vrea să devină centrul atenției și să fie admirat; are deci nevoie de un public docil, public pe care îl întâlnește printre prieteni, prea politicoși pentru a i se opune. În aceste împrejurări, Véronique și

Thomas ar trebui să poată recunoaște că atitudinea lui David este grosolană și brutală; ei pot să-și permită să îl readucă cu blândețe, dar ferm, la ordine, fără să se lase copleșiți de teama de a fi nepoliticoși. Véronique i se poate foarte bine adresa lui David, spunându-i: „Nu m-am văzut cu Thomas de multă vreme și de-abia aștept să-mi povestească cum a fost în călătorie. Ai să ne povestești și tu aventurile tale, dar acum trebuie să îl lăsăm pe Thomas să vorbească”.

Pe de altă parte, folosind persoana întâi singular, cu calm și gentilețe, Véronique va putea vorbi despre situație din punctul ei de vedere, fără să pară că îl culpabilizează pe celălalt. Dacă spune „eu”, înseamnă că își asumă răspunderea și își manifestă propriile dorințe. Iar atunci când spune „noi”, va insista pe oferta de compromis, prezentă implicit în propunerea finală. Așa cum am mai văzut, cu cât un mesaj este mai clar, cu atât acesta are mai multe șanse de a fi auzit și acceptat. Dacă nu se întâmplă așa, va trebui repetat.

PAUL NU PLĂTEȘTE NICIODATĂ CONSUMAȚIA

— *Nota, vă rog. Paul face un semn în direcția chelnerului și apoi se întoarce către tânăra din fața lui.*

— *Ca întotdeauna, a fost o plăcere să te revăd, Carine.*

Carine zâmbește. Îl apreciază mult pe Paul, cu care poate discuta lucruri pasionante... dar acesta are un defect supărător: întotdeauna o lasă pe ea să plătească, indiferent că merg la cinema, la o cafea, la muzeu, peste tot. Săptămâna trecută, l-a luat cu mașina și au mers la teatru, iar el nu s-a gândit nici măcar să plătească parcare.

„E un lucru care începe să mă agaseze”, se gândește Carine. „Și nu se pune problema că nu își poate permite, nici pe departe. Pur și simplu, nu face gestul.”

Carine se uită la nota de pe masă.

— *Bine, trebuie să mă întorc la birou, spune Paul.*

— *Și eu. Cât este? întreabă Carine.*

— *280 de franci, răspunde Paul în timp ce îl cheamă pe chelner. Ai cartea de credit?*

Chelnerul e în fața lor. Carine, rușinându-se la gândul de a face o scenă în fața acestuia, își scoate cartea de credit.

— Voiam să te întreb cum ți s-a părut expoziția de desene a lui Matisse.

— Foarte interesantă, răspunde Carine fără să se uite la el.

— Am auzit că sunt expuse și niște mici capodopere, probabil foarte timpurii, înainte ca Matisse să înceapă să picteze.

Carine își roade o unghie și nu răspunde.

— Și am mai auzit că există și una sau două picturi în expoziție.

Chelnerul se întoarce, Carine își tastează codul.

— Vrei să vii cu mine sâmbătă la țară, la niște prieteni? continuă Paul.

Carine așteaptă să vadă dacă Paul lasă un bacșiș. La țară!... Și la țară va trebui să îl ducă cu mașina și să plătească benzina. Nu spune nimic.

— S-a întâmplat ceva? o întreabă Paul.

— Nu, nu, nimic, bâiguie Carine în timp ce se ridică. Caută în buzunar după mărunțiș și îl pune pe masă.

— Poți să mă lași pe strada Rennes? întreabă Paul în timp ce îi ține ușa ca să iasă din restaurant.

— Sigur, răspunde Carine cu ochii în lacrimi.

— Ce s-a întâmplat? întreabă Paul încă o dată.

— Nu e nimic...

— Hai, spune-mi, o încurajează acesta.

— Nu vreau să vorbesc despre asta.

Paul nu mai insistă. Îl duce, fără să scoată o vorbă, până pe strada Rennes. Când Paul coboară din mașină, după ce i-a mulțumit, nici măcar nu îi face semn cu mâna. Cum se vede singură, demarează și își înghite lacrimile.

● Carine traversează o criză în relația ei cu Paul. Comportamentul lui o exasperează brusc și nu mai poate suporta gândul că s-a lăsat atât timp exploatată. Se pare că a atins pragul de sus al frustrării și iritării. Însă nu poate să își exprime nici sentimentele, și cu atât mai puțin un *nu* care, socotește ea, ar obliga-o să meargă prea departe. Într-adevăr, din multe puncte de vedere, Paul

reprezintă mult pentru ea, în special pe plan intelectual și cultural. Îi este deci teamă să nu strice această legătură gratificantă, în cazul în care ar critica și pune în discuție conduita curentă a lui Paul.

Dar ar putea, oare, să facă așa ceva? Carine este într-o situație dificilă. De fiecare dată când iese cu Paul, problema banilor capătă o importanță exagerată. Este obsedată de gândul că iarăși va trebui să plătească pentru el. Până într-atât încât până la urmă această perspectivă domină întreaga ei relație cu Paul. Sunt momente în care ar vrea să stea de vorbă cu el despre acest lucru, însă nu reușește, ceea ce îi sporește furia contra lui, dar și contra ei. Blocată în această dezordine emoțională, nu mai poate decât să plângă. Nu are alte mijloace pentru a-și exprima frustrarea. Așa cum se întâmplă uneori la cei care nu au curajul să spună *nu*, insatisfacția duce la apariția unei anumite tristeți; o tristețe de nerostit în cazul lui Carine, care nu reușește nici să exprime, nici să îi împărtășească acest sentiment lui Paul, care totuși îi pune întrebări. Carine rămâne singură cu durerea ei.

Pentru a-și putea controla mai bine gândurile și emoțiile, Carine va trebui pentru început să le identifice și să le clarifice. Cel mai bun mijloc ar fi să le pună pe hârtie. De pildă: „Dacă îi spun lui Paul să își plătească biletul de intrare la muzeu, mi-e teamă că nu o să mai mergă niciodată să vadă o expoziție cu mine“. În spatele acestui gând, se află un altul: „Lui Paul nu îi place de mine decât pentru că plătesc pentru el.“ Aceste gânduri sunt automate; iar pentru Carine sunt atât de evidente încât nu le mai repune în discuție niciodată. Ea reacționează ca și cum ar trebui să plătească ca să aibă dreptul de a petrece câteva ore cu o persoană atât de inteligentă, atât de strălucitoare, atât de cultivată. Ca și cum s-ar simți inferioară lui Paul și nu ar merita norocul de a-l avea ca prieten. Așa se face că multă vreme a maximizat avantajele acestei relații și i-a minimalizat inconvenientele. Reacția ei neobișnuită de exasperare și de tristețe poate fi începutul conștientizării unei probleme și a nevoii de a o rezolva. În acest scop, va trebui să aibă răbdare și să își scrie gândurile automate, să fie mai atentă și mai ales să le asculte altfel.

În următoarea etapă, va trebui să înlocuiască aceste gânduri automate cu gânduri alternative, mai pozitive și mai corelate cu

propriile sentimente. De exemplu, făcând o comparație între ceea ce se întâmplă cu Paul și ceea ce se întâmplă cu ceilalți. Într-adevăr, Carine mai are și alți prieteni, iar pentru aceștia nu plătește în mod sistematic. Deci, va putea trage concluzia că are prieteni care țin la ea, și asta indiferent de contribuția ei financiară. În loc să își spună: „Paul mă apreciază numai din cauza banilor“, Carine poate nota: „Paul, ca și ceilalți prieteni ai mei, mă apreciază cu siguranță pentru calitățile mele personale. Probabil și pentru el sunt o persoană interesantă și simpatică“ Dacă va continua în direcția aceasta, va face un mare pas înainte, reușind astfel să fie mai încrezătoare și să îi poată spune lui Paul pur și simplu: „Trebuie să îți vorbesc despre o problemă care există între noi și care mă tulbură și mă întristează. Mă simt întotdeauna obligată să plătesc pentru tine și îmi este din ce în ce mai greu să suport această situație. Cred că relația noastră ar fi mai simplă dacă, de acum înainte, am împărți cheltuielile, așa cum fac și cu alți prieteni“.

Capitolul 9

Cum să spui *nu* în dragoste

Sentimentele de dragoste sunt fără îndoială cele mai intense sentimente pe care le trăim în întreaga noastră viață. Pasiunea ne ascute simțurile, ea dezvăluie și amplifică adeseori posibilități nebănuite. Fiecare își împinge mai departe propriile limite, se depășește pe sine, simte cum îi cresc aripi. Farmecul primelor descoperiri, atunci când unul iese în întâmpinarea celuilalt, vine și din împletirea unor rezonanțe mai profunde și din dezvăluirea unor afinități împărtășite. Odată cu trecerea timpului, îndrăgostiții își creează un limbaj propriu, plin de subînțelesuri, de gesturi codificate, toate acestea nefiind decât afirmarea intimității lor, a unei priviri pereche asupra lumii.

Oglindă unul pentru celălalt, îndrăgostiții nu conțin să poarte acest dialog amoros în care fiecare este unic și minunat: doar aici suntem sexy, atrăgători, seducători, inteligenți, amuzanți, plini de umor, de neînlocuit, irezistibili și... iubiți. Nu este de mirare că ne simțim atât de bine, în afara timpului și spațiului! Această senzație de fericire este atât de puternică încât ne lăsăm

entuziaști în voia ei, visăm să o prelungim, să iubim și să fim iubiți mereu, să fim fericiți pentru totdeauna, să ne depășim în fiecare clipă. Când am cunoscut și împărtășit o asemenea intimitate cu cineva, suntem tentați să credem că aceasta va fi veșnică.

Prin urmare, suntem gata să facem orice pentru a păstra intactă această relație. Îndrăgostiții se apără unul pe celălalt, dar își apără și dragostea. Avem o asemenea nevoie de dragoste, încât mulți dintre noi suntem gata să facem orice pentru a o descoperi sau pentru a o păstra, nu ne oprim în fața unor eforturi și concesii teribile. Dacă începuturile în dragoste sunt îndeobște fără probleme deosebite, legătura de dragoste întâlnește ulterior nenumărate obstacole. În primul rând, atunci când îndrăgostiții trebuie să se întoarcă cu picioarele pe pământ, să înfrunte realitatea și problemele acesteia.

Pericolul apare la orizont dacă trăim cu convingerea că, pentru a fi fericiți și a-l păstra pe celălalt, trebuie să avem în continuare și mereu aceleași gânduri, aceleași păreri. În felul acesta, uităm complet de propriile noastre nevoi și le înlocuim cu cele ale ființei iubite. Cea mai mică discuție poate însemna atunci punerea sub semnul întrebării a unei iubiri care se vrea absolută și, deopotrivă, convingerea că suferi, că îl faci pe celălalt să sufere, ba chiar că îl vei pierde. Într-un asemenea caz, putem lua hotărârea de a uita de interesele proprii și de a sta în umbră. Trăim cu teama că un *nu* rostit ar putea trăda un dezacord mai profund; nu am mai fi atât de aproape de ființa iubită pe cât ne închipuiam, între noi ar exista și diferențe, nu doar similitudinile care ne-au apropiat la început.

În realitate, acest *nu* ar putea semnala o falie în natura idilică a unei relații, pe care ar pune-o astfel în discuție. Pe de altă parte, ar exista riscul ca portretul valorizant, atât de bine realizat de celălalt, să se tulbure, compromițându-ne imaginea „perfectă”, care s-ar putea prăbuși... și dragostea noastră odată cu ea. Să spui *nu* ar echivala cu întreruperea acestei minunate mașinării atât de armonioase: dacă unul nu mai este la fel, cei doi se îndepărtează automat unul de celălalt și, în paralel, niciunul nu mai este atât de frumos, de inteligent, de sensibil. Pe scurt, niciunul nu mai este demn de iubit; oglinda reflectă acum o imagine insuportabilă. De

multe ori, deoarece nu suntem în stare să acceptăm ideea unei dezamăgiri, preferăm să păstrăm reprezentarea unei unități ideale la care ținem cu orice preț. Cum să spui *nu* în aceste condiții?

THIBAUD, MAESTRUL DE CEREMONII

Thibaud și Léa stau împreună de câteva săptămâni. Au aceleași gusturi, joacă amândoi tenis, le place să meargă prin magazinele de antichități, adoră natura și călătoriile. Pe scurt, o înțelegere perfectă, o fericire fără pereche. Deși... Din când în când, Léa i se pare că Thibaud este puțin prea sigur pe el. „Nu, se gândește ea, mi se pare.” În seara asta, au hotărât să se ducă la un restaurant.

— *Aș prefera să mergem alături, la cel chinezesc; putem parca și mai ușor.*

— *Întotdeauna sunt locuri, răspunde Thibaud. Hai mai bine la cel italian.*

S-au așezat, stau față în față, privindu-se în ochi.

— *Ce vrei să iei? întreabă Thibaud.*

— *O pizza cu măslina.*

— *Mai bine iei spaghetti cu sos de lămâie, este specialitatea casei, îi sugerează Thibaud. Și fără să mai aștepte, comandă spaghetti cu sos de lămâie și pepene cu șuncă la început.*

— *Thibaud, nu vreau aperitiv, îmi sunt de-ajuns paste.*

— *Dar îți place atât de mult pepenele cu șuncă, dragostea mea. Grăbește-te, chelnerul așteaptă.*

— *Bine, dacă vrei tu.*

— *Luăm amândoi același lucru, îl anunță Thibaud pe chelnerul impasibil și îi întinde meniul. Léa se întreabă de ce a mai primit și ea unul. În timpul mesei, Thibaud îi vorbește despre locul pe care l-a ales pentru zilele de concediu de luna viitoare.*

— *De ce la Londra, dragul meu? întreabă ea, gândindu-se că nici măcar nu i-a cerut părerea.*

— *Pentru că știu că o să îți placă la nebunie magazinele lor de antichități.*

— *Am auzit de un hotel bun lângă Picadilly.*

— Am reținut deja hotelul. Spune, la meciul de tenis din weekendul acesta...

Nici de data asta nu a întrebat-o dacă vrea să joace tenis la sfârșitul săptămânii. De fapt, ar vrea, dar nu asta este problema.

— Două cafele! comandă Thibaud. Mi-ar plăcea să îmbraci mai des pulovărul verde pe care îl ai de la mine. Îți stă așa de bine cu el.

— Da, sigur, dragul meu, răspunde Léa, care are gusturi vestimentare mai rafinate, dar în același timp se simte măgulită.

Thibaud își pune cu grijă la loc cartea de credit și îi propune să se grăbească dacă vor să ajungă la timp ca să vadă un film excelent despre care a citit niște cronici foarte bune.

• Léa este blocată într-o relație de cuplu în cadrul căreia voința unuia pare să se armonizeze, ba chiar să anticipeze dorințele celuilalt; un angrenaj din care se pare că nu îi este ușor să iasă, a cărui prizonieră simțim că a devenit. Personalitatea lui Thibaud joacă un rol important în această situație: este o persoană obișnuită să ia decizii, care, cu toată buna-credință, alege ce consideră a fi cea mai bună soluție, și asta în toate ocaziile. Ca și cum ar cunoaște-o pe Léa la fel de bine sau chiar mai bine decât se cunoaște ea însăși, ca și cum ar ști de ce are ea nevoie și ar ghici ce simte sau ce trebuie să facă ea înainte să își dea seama ea însăși. Și de multe ori, se și potrivește: ce îi propune el nu îi displace. Léei îi place să intre în magazinul de antichități, să joace tenis, să meargă la restaurant. În fond, ceea ce hotărăște el pentru cuplul lor exprimă interesele amândurora, nu trădează gusturile ei, nu o privează de ceva, mai degrabă o copleșește. Este deci de înțeles că, în asemenea condiții, Léa ezită înainte de a se opune deciziilor prietenului ei. La urma urmei, el vrea întotdeauna să îi facă plăcere, știe ce vrea ea și acționează înainte ca ea să se manifeste. Ca și cum i-ar traduce gândurile, dorințele ei cele mai intime. De aceea, nu atât conținutul ofertelor lui Thibaud o deranjează, cât modul în care le formulează, felul în care, de fapt, îi impune ceea ce îi propune. Îi vine greu să accepte această punere în fața faptului împlinit, această scurtcircuitare a oricărei discuții în legătură

cu un proiect comun. În acest punct al relației lor, Léa nu are curajul să intervină și să spună „Nu, și eu exist și vreau să iau parte la discuții și la decizii”.

Dar este oare în stare? Léa încearcă din când în când să își spună părerea, ceea ce înseamnă că are propriile ei dorințe, propriile preferințe. Însă nu prea poate să se facă ascultată și, de îndată ce Thibaud insistă, ea cedează. Cum să se opună, în măsura în care a găsit în Thibaud un *alter-ego* cu care este fericită, care o iubește și este atent la toate. Léa consideră că el vrea să îi facă plăcere și că, la rândul ei, și ea trebuie să îi facă plăcere acceptând. S-ar simți vinovată să refuze tot ce îi oferă el, tot ce îi aduce. Se gândește, de asemenea, că Thibaud nu ar înțelege, că nu ar mai recunoaște-o, ca și cum ar fi o alta. Și deci nu are curajul să spună nimic de teamă să nu strice această înțelegere perfectă și să fie respinsă fiindcă este diferită. Dar Léa nu are curajul să spună nimic, deși ar vrea mult să spună ceva. Ceva la care își permite să se gândească din când în când. Printre altele, faptul că Thibaud „este puțin prea sigur de el”, chiar dacă gândul ăsta o fulgeră doar din când în când și îl respinge imediat.

Și totuși, se pare că această critică incipientă persistă în ea la modul latent și poate trezi un sentiment difuz de disconfort, care îi va intoxica viața și relația cu Thibaud. Ar trebui deci să poată vedea mai clar ce se întâmplă în ea, încercând să fie mai atentă la propriile păreri și să reflecteze mai temeinic asupra lor. I se poate sugera să deschidă un carnetel în care să noteze ce i se întâmplă și simte. În fond, ideea că nu i se cere niciodată părerea poate ascunde ideea că nici ea nu și-o exprimă sau că nu poate să își susțină punctul de vedere. Problema ei pare a fi următoarea: cum pot să am inițiativele pe care vreau să le am? Simplul fapt de a pune pe hârtie gânduri atât de fugitive o va obliga să le ia în serios, să le examineze, să le găsească motivația. Așa va putea ajunge să găsească soluții alternative, să își relativizeze temerile. Și să se întrebe dacă nu este mai normal să poată fi ea însăși cu cineva cu care dorește să-și împartă viața. Va putea descoperi că îi este teamă să nu îl rănească pe cel pe care îl iubește, că îi este teamă să se arate diferită de imaginea pe care acesta o are despre ea. Dacă se va analiza, s-ar putea să ajungă să dorească să se schimbe

și să-i comunice această dorință lui Thibaud. La urma urmelor, dacă acesta vrea ca ea să fie fericită, va putea cu siguranță înțelege dorința ei de a se implica. De ce să nu stea de vorbă cu el despre toate astea, după ce în prealabil a parcurs etapa de reflecție care o va ajuta să găsească cuvintele potrivite și momentul propice abordării problemei lor?

NU FĂRĂ PREZERVATIV

Charles o sărută cu multă pasiune pe Rébecca, iar aceasta simte că se topește. Totuși, ceva o frământă...

— *Ăăă... ai, ăăă, folosești, ăăă...*

— *Prezervative? Numai în situații extreme, îi răspunde el în timp ce îi descheie nasturii de la bluză.*

— *Adică acum nu ai?*

Charles o sărută, mușcând-o în joacă de ureche.

— *Știi doar că nu am SIDA, îi șoptește el.*

— *Nu ai de unde să știi, îi șoptește și ea.*

— *Ca și tine.*

Bluza își ia zborul și se oprește pe covor; și odată cu ea o parte din hotărârea ei. Rămâne totuși o neliniște stăruitoare, gândul că acesta a avut zeci de aventuri, și nu întotdeauna cu femei. Fără să vrea, își întoarce capul.

— *Ce s-a întâmplat? o întreabă în timp ce îi desface cordonul.*

— *Nu vreau să fac dragoste dacă nu ...*

Tocmai i-a scos fusta și o acoperă cu sărutări.

— *Crede-mă, frumoasa mea, e mult mai bine fără.*

● Spre deosebire de majoritatea situațiilor prezentate în această lucrare, întâmplarea despre care este vorba acum aduce în scenă un *nu* care are o legătură directă cu sănătatea, cu viața și cu moartea. În zilele noastre — în afara cazurilor unui cuplu stabil și fidel —, să faci dragoste fără protecție a devenit o practică riscantă. Și totuși, de multe ori, de prea multe ori, acest tip de *nu* poate fi greu de rostit.

Este cât se poate de clar că în timpul unei partide sexuale dorința violentă de intimitate și de obținere a plăcerii fizice are

întâietate față de cea mai riguroasă reflecție critică. Nevoia profundă de a te simți iubit fizic și de a răspunde cu dragoste poate avea câștig de cauză în fața certitudinii că trebuie să te protejezi. Mai mult, dorința de a fi pe placul partenerului poate zădărnici orice cuvânt care ar putea să i se pară acestuia neplăcut. Mai intervin și teama de ridicol, ca și sentimentul că vei fi respins dacă abordezi problema prezervativului.

Atunci, cum să îți păstrezi capul limpede într-o situație în care totul pare făcut pentru a ți-l pierde? Acest lucru i se întâmplă Rébeccăi, care nu prea mai știe ce este cu ea, căreia îi este frică, dar nu reușește să își adune gândurile, și nici să facă ceea ce îi dictează temerile ei. Trezirea ei este cam târzie. Iată de ce, cu mult înainte ca ultimul nasture să fie desfăcut, înainte ca sărutările să fie înflăcărate, înainte ca suita gesturilor să ducă la o concluzie inevitabilă, trebuie să se stabilească clar și ferm termenii unei partide sexuale... După cină, în mașină, pe drumul spre casă... Cu alte cuvinte, când celălalt nu a fost încă admis în spațiul tău intim.

Majoritatea persoanelor care folosesc cu ușurință prezervativul recunosc că vorbesc despre acest lucru, într-un fel sau altul, dar indiferent de împrejurări, „înainte”. Ele pot face acest lucru cu umor, delicatețe, însă întotdeauna în mod deschis, ceea ce sugerează un anumit simț de răspundere. Dimpotrivă, dacă aștepti până când raportul sexual a demarat deja, îți va fi mult mai greu să îți exprimi neliniștea și preocuparea. După ce i-ai acordat partenerului tău libertatea de a intra în spațiul tău intim, înseamnă că ai pierdut deja controlul. Dacă te lași dus, purtat de valul emoțiilor, în mod sigur ai spus deja *da*. Ești mult mai fragil și vulnerabil; nu mai poți reflecta cu claritate. Și totuși, dacă ți se întâmplă să ajungi în această situație, încearcă să restabilești între tine și partenerul tău un spațiu în care te vei simți mai liber să vorbești. Distanța fizică te va ajuta să îți controlezi mai bine emoțiile și gândurile, dar și să îți comunici mai clar intențiile.

Poți să îți spui că precizarea acestor limite ori de câte ori ai o partidă sexuală, adică faptul de a-i cere partenerului să folosească prezervativ, nu este o atitudine extravagantă și poate fi pe

deplin acceptată. Refuzând să faci dragoste fără prezervativ, te ferești de o boală mortală și nimeni, dacă îi vorbești despre asta, nu îți va putea reproșa nimic.

CLAUDIA ATERIZEAZĂ ÎNTOTDEAUNA FĂRĂ SĂ ANUNȚE

— Trebuie să stăm de vorbă, spune Claudia.

Patrick stă în pragul ușii, pe jumătate adormit.

— Am nevoie de tine, îi spune Claudia luându-l de mână. Patrick cascadează.

— Claudia, avionul meu pleacă dimineață la prima oră.

— Nu o să stau mult; bem ceva și plec. Voiam doar să te văd, să te ating, să îți aud vocea, să mă iei în brațe.

Patrick face un pas îndărăt.

— Cred că ar trebui să te întorci acasă.

Chiar și frânt de oboseală cum este, Patrick își amintește că ultima oară Claudia a rămas toată noaptea să stea de vorbă. Că altă dată a venit fără să anunțe, întrerupând o ședință de lucru cu colaboratorii lui. Claudia se întristează.

— Nu vreau decât să stau cu tine câteva clipe.

— Sunt obosit.

— Nu vrei să fii cu mine.

— Ba da, dar nu acum.

— Nu mă iubești, continuă ea. Dacă înțeleg eu bine, tu vrei să fii cu mine doar când îți convine ție. Dar eu, când vreau eu să fiu cu tine, trebuie să îți dau întâlnire cu două săptămâni înainte.

— Cum poți să spui așa ceva? Măine am de ținut o conferință și pentru mine este ceva foarte important. Te iubesc, însă trebuie să mă odihnesc, adaugă el complet trezit.

Claudia se uită cu atenție la el, aproape cu răutate.

— Întotdeauna îmi spui același lucru. Și adaugă mai drăgălaș... Lasă-mă să intru numai o clipă.

— Bine, spune Patrick dându-se la o parte ca să o lase să treacă.

• Așa cum am amintit în capitolul 2, culpabilitatea este unul dintre resorturile dificultății de a spune *nu*. Atunci când Claudia îl acuză că nu are niciodată destul timp pentru ea, în afară de momentele în care, după cum precizează, îi convine lui, Patrick se simte vinovat. Și într-o anumită măsură, Patrick socotește că ea nu greșește total, deoarece programul lui foarte încărcat îl face uneori mai puțin disponibil. Însă, pe de altă parte, și el face tot ce îi stă în putință, iar după părerea lui, Claudia exagerează câteodată, în special atunci când aterizează fără să anunțe, nu vrea să înțeleagă că nu poate să o primească și îl agresează.

În situația pe care o analizăm, atitudinea Claudiei reprezintă o adevărată problemă pentru Patrick, care trebuie să se scoale devreme și să fie în formă a doua zi. Nu este mai puțin adevărat că o iubește pe Claudia și nu vrea să o piardă, și nici să o rănească, însă dacă nu reușește să își precizeze propriile limite, aceeași situație se va produce din nou.

În aceste împrejurări, în loc să se lase culpabilizat și să își spună că trebuie să evite cu orice preț o confruntare, Patrick ar trebui să încerce să înțeleagă ce se ascunde dincolo de neașteptatele și repetatele intervenții ale Claudiei. Pentru a o ajuta să spună cu claritate ce gândește și ce așteaptă de la el, Patrick ar putea folosi tehnica „anchetei negative“, despre care am vorbit în capitolul 6. Este o modalitate de a deveni stăpân pe situație în loc de a te întrista sau, mai rău, de a reacționa impulsiv și agresiv. Atunci când Claudia îl atacă, în loc să se dezvinovățească — în mod cu totul inutil —, poate încerca, dimpotrivă, să o ajute să își precizeze critica pentru a afla cu adevărat ce o nemulțumește în principal în atitudinea lui. Criticile vagi sau nedrepte pot distruge foarte repede un cuplu și întotdeauna ai de câștigat dacă îl ajuți pe celălalt să se explice și dacă te informezi ascultându-l. Doar așa putem, ulterior și în cunoștință de cauză, să hotărâm dacă dorim să ne schimbăm sau nu atitudinea. Chiar și numai gestul de a-i pune celuilalt aceste întrebări, de a-l asculta poate reduce intensitatea agresivității lui. O atmosferă de colaborare se poate astfel stabili, permițându-i fiecăruia să ia în considerare punctul de vedere al celuilalt și să și-l precizeze pe al său.

După ce Claudia va răspunde la una dintre întrebările lui Patrick, acesta o poate întreba dacă o deranjează și altceva în atitudinea lui. Va trebui să se mulțumească să îi asculte plângerile și să se explice dacă socotește necesar, însă fără să se înfurie. Apoi va continua să îi pună și celelalte întrebări fără a-și pierde calmul, până ce ea va epuiza toate criticile. În acel moment, Patrick va putea reveni la critica inițială, pe care acum o va putea aborda în condiții mai bune. Într-adevăr, după ce a exteriorizat ceea ce ținea în ea, Claudia se va simți ușurată, iar agresivitatea ei va fi într-un anume fel neutralizată.

Discuția ar putea evolua în felul următor:

— Dacă înțeleg eu bine, tu vrei să fii cu mine când îți convine ție. Dar eu, când vreau eu să fiu cu tine, trebuie să-ți dau întâlnire cu două săptămâni înainte.

— Mai este și altceva ce am făcut și nu-ți place?

— Da. Când te sun la birou, uneori nu îmi răspunzi.

— Se întâmplă așa când sunt în ședință. Ai și altceva să îmi reproșezi?

— Acum două săptămâni, mi-ai promis că vom merge să petrecem weekendul împreună la Madrid, dar de-atunci nu ai mai găsit timp să vorbim despre asta.

— Așa este. Dar am așteptat să închei raportul de sfârșit de an. Nu am uitat de acest plan, fii sigură. Mai este și altceva?

— Nu îți pui niciodată cravata pe care o ai de la mine.

— Ba da, o port pentru că îmi place, dar poate că tu nu m-ai văzut încă niciodată cu ea. Când mă întorc înapoi mâine seară, putem ieși să mâncăm undeva, să vorbim despre weekend și... am să-mi pun cravata de la tine care îmi place foarte mult.

În acest punct al discuției, Claudia se va putea simți liniștită de răspunsurile lui Patrick, care a ascultat-o cu atenție și a încercat în mod sincer să găsească soluții la problemele lor. Poate să o mai întrebe dacă mai sunt și alte lucruri care o deranjează.

— Nu, asta este tot ce voiam să-ți spun de multă vreme. Mă bucur că am putut să îți vorbesc.

A venit momentul să te întorci la punctul de plecare.

— Vezi, am putut discuta, însă data viitoare o să alegem un moment mai plăcut; fiindcă acum trebuie să mă culc imediat.

— Foarte bine; adineaori, m-am cam montat, dar nu o să se mai repete.

Claudia se simte în siguranță și acum poate să plece; Patrick nu a căzut în cursă, și nici nu a răspuns acuzațiilor ei cu alte acuzații. Nu a creat conflicte inutile, și nici nu a escaladat spirala violenței. A lăsat-o să înțeleagă faptul că poate face gafe, că nu este perfect și că va face tot posibilul pentru a ameliora situația lor, dar în special că este în stare să asculte.

SERGE, ODILE ȘI TELEVIZORUL

După șase luni de „logodnă” fără niciun nor, Odile și Serge tocmai s-au căsătorit. Odile, foarte complexată încă din adolescență, se bucură în fiecare zi că Serge a binevoit să o ia de soție. De aceea, este dispusă să facă orice concesie, numai să aibă o căsătorie perfectă. Când s-au mutat în noul lor apartament, Serge a propus să pună televizorul în camera lor, și nu în camera de zi (cum ar fi preferat Odile). Cum televizorul nu o interesează în mod special — ea preferând lectura —, dar mai ales pentru a-i face plăcere soțului ei, Odile nu a discutat această decizie. Nu se gândise că Serge se va uita la televizor în toate serile. Într-adevăr, îi place să moțăie la televizor, apoi se trezește și îl stinge. Acest televizor a devenit repede oaia neagră pentru Odile. O deranjează când citește, când vrea să stea de vorbă cu Serge, când vrea să doarmă. Îl roagă să dea mai încet sonorul, dar niciodată nu este suficient. Auzind-o cum se întoarce și se foiește în pat, Serge înțelege mesajul.

— Te deranjează televizorul? o întreabă el într-un târziu.

— Oh! nu, minte Odile. Și dacă el insistă, ea ține să îl asigure că televizorul nu o deranjează câtuși de puțin.

— Hai, o îndeamnă el. Trebuie să-mi spui dacă ceva nu e în regulă.

— Totul e în regulă, dragul meu, repetă ea, prea speriată la gândul că, dacă va avea curajul să se plângă de un lucru atât de neînsemnat, dar esențial pentru el, cum este televizorul, Serge o va iubi mai puțin.

● Aceia dintre noi care am păstrat urma unei vulnerabilități legate de perioada copilăriei sau adolescenței avem mari probleme în a spune *nu*. Riscul de a fi respinși și de a ne trezi singuri ne sperie și ni se pare insuportabil. Ne poate obseda în asemenea măsură, încât ne invadează toate gândurile și se manifestă în fiecare vorbă și în fiecare gest de zi cu zi. Așa se întâmplă cu Odile. Îi este profund recunoscătoare lui Serge că s-a îndrăgostit de ea și a luat-o în căsătorie, însă se teme atât de tare să nu îl piardă dacă îl contrariază, încât nici nu are curajul să îl refuze într-o situație atât de banală cum este alegerea locului în care să stea televizorul. În mintea ei, cea mai neînsemnată remarcă negativă pe care ar face-o ea ar echivala cu punerea sub semnul întrebării a tot ce este pozitiv în căsătoria lor. Dacă ar exprima acest *nu*, Odile este convinsă că ar săpa singură o breșă în stima și iubirea pe care i le poartă soțul ei. Îi este teamă să se arate așa cum se percepe ea singură: neîndemânatică, meschină, într-un cuvânt, jalnică.

Am abordat, în capitolul 5, „distorsiunile cognitive” care ne perturbă perceperea realității, atât interioare, cât și exterioare, și ne conduc la erori de judecată. În cazul lui Odile, sunt implicate și se asociază mai multe distorsiuni cognitive în evaluarea pe care o face situației. Pe de o parte, „suprageneralizarea”, care constă în imaginarea unor consecințe generale plecând de la un eveniment precis. Pe de alta, „inferența arbitrară”, în virtutea căreia va interpreta negativ faptele, fără nicio probă.

Altfel spus, Odile este sigură că o simplă critică va avea un impact considerabil și efecte teribile asupra relațiilor ei conjugale, în spatele tuturor raționamentelor ei profilându-se teama de eșec.

În loc să se tortureze în felul acesta, Odile ar trebui să țină seama de atitudinea soțului ei. Într-adevăr, se pare că Serge nu este insensibil la disconfortul ei, are sentimentul că acest televizor din camera lor reprezintă o problemă pentru Odile. De aceea, Serge deschide discuția, insistă, însă ea nu se poate hotărî să vorbească. Deși el încearcă să o liniștească, Odile susține în continuare că totul este în regulă, paralizată de certitudinile și neliniștile ei. Nicio secundă nu se gândește să i le împărtășească lui Serge, în ciuda semnelor lui de încurajare. Ea nu își imaginează că o asemenea mărturisire ar putea avea efecte benefice; că a sta de vorbă

cu soțul ei despre ce o frământă reprezintă, contrar temerilor ei, o dovadă de încredere, care i-ar putea apropia și mai mult.

Așa cum am sugerat în capitolul 3, Odile trebuie să îi creadă ceva mai mult pe ceilalți, mai ales pe cei care o iubesc, și va crede mai mult și în ea. Faptul că Serge s-a căsătorit cu ea e o dovadă că o iubește și că are încredere în ea, că nu va pune totul sub semnul întrebării din cauza unui banal incident cum este locul televizorului și, în sfârșit, că pare mai degrabă deschis către dialog. Dacă Odile ar putea înțelege și analiza aceste elemente, comparându-le cu propriile ei gânduri și, mai mult decât orice, discutându-le cu Serge, ar reuși să facă un mare pas către fericirea lor. Ar afla astfel în special faptul că are un cuvânt de spus (inclusiv un *nu*) și că încrederea în celălalt este garantul unor relații autentice și solide.

MATHILDE ARE TUPEU

În fiecare toamnă, Richard, arhitect într-o mică agenție pariziană, angajează pentru o perioadă de un an un nou stagiar. De data asta, stagiarul... este o brunetică cu numele de Mathilde, foarte dulce, competentă (spre deosebire de stagiarul de anul trecut, Mathilde pare că știe ce are de făcut) și inteligentă. De altfel, ea a cerut să lucreze în mod direct cu el! Pentru prima oară după foarte multă vreme, Richard descoperă ușurat că poate conta pe un ajutor temeinic. Mathilde este întotdeauna acolo când e nevoie de ea, surâzătoare și eficientă. Încetul cu încetul, Richard îi dă tot mai multe sarcini.

Într-o seară, având de lucru la un proiect în vederea concursului pentru reamenajarea pieței L..., îi propune să rămână peste program. În timp ce ea pregătește dosarul, el face ultimele retușuri la o primă serie de desene. Pe la ora opt, Richard comandă o pizza.

— Nu trebuie să suni pe cineva? îi sugerează în timp ce mănâncă.

Ea zâmbește.

— Ce vrei să spui?

— Adică, nu te așteaptă nimeni acasă?

— Ca soția ta?

Richard este surprins. Bineînțeles, se gândește că are un prieten care o așteaptă, dar nu vrea să se exprime așa.

— Mă întrebam... spune Richard.

— Dacă trebuie sau nu să facem dragoste?

— Ce vrei să spui?

— Nu de-asta mi-ai cerut să rămân?

Richard dă din cap. A avut tot felul de stagiare, dar este prima dată când aude așa ceva.

— Ți-am cerut să rămâi peste program doar din cauza acestui proiect și...

Ea zâmbește iarăși, de data asta cu ironie, ca și cum el ar fi luat-o peste picior.

— Am face mai bine să ne continuăm lucrul, spune Richard foarte jenat.

A doua zi, când Mathilde ajunge la agenție după cursuri, Richard nu se simte în largul lui. Îi evită pe cât poate privirea. Dar, la un moment dat, Mathilde reușește să îi facă un mic semn cu ochiul. Richard se simte imediat vinovat. Este foarte fericit, foarte îndrăgostit de soția lui și nu se uită în dreapta și-n stânga. Era o senzație ciudată. Spre seară, nu îi mai cere lui Mathilde să rămână. Însă pe la ora nouă, când lucra și era singur în agenție, aude soneria de la intrare. Mathilde stă în ușă, cu sendvișuri în mână.

— Ți-e foame, nu?

Mathilde intră și face loc pe un colț de masă. Richard nu știe ce atitudine să aibă. Până la urmă, se așază să își mănânce sandvișul și o ascultă povestindu-i despre cursuri, despre proiectele la care lucrează. Este atât de drăguță, atât de pasionată, atât de entuziastă încât, deodată, nu mai rezistă și îi fură un sărut, apoi un altul și un altul...

„Sunt nebun, se gândește Richard, complet nebun.”

Când ajunge acasă, se simte într-adevăr prost, mai ales când vede că frumoasa lui soție îl așteaptă citind. Însă a doua zi, e și mai rău. Mathilde lucrează la calculator cu un aer fericit. Richard o ignoră toată dimineața, însă după

prânz, când majoritatea membrilor echipei lor pleacă pe un șantier, Mathilde se apropie de el.

— În seara asta, îi zâmbește ea. Același loc, aceeași oră.

— Nu e o idee bună, spune el.

— De ce nu? Și se apleacă, sărutându-l în timp ce îi șoptește:

— A fost grozav.

— Termină, ar putea să ne vadă cineva...

— Nu-mi pasă.

— Mie da.

Chiar în clipa aceea, domnișoara Martin, una din cele mai vechi secretare din agenție, își face apariția. Pare tulburată de scenă. Dar pune dosarul cu care a venit pe birou și iese fără să spună un cuvânt.

— Bravo, spune Richard. Acum o să afle toată lumea.

— Ce o să afle?

— Știi tu foarte bine.

— Nu, nu știu, Richard, spune-mi.

— Ar trebui să te întorci la biroul tău.

În seara aceea, ca să evite orice problemă, Richard își ia acasă planurile de reamenajare a pieței L..., calculatorul și lectorul de CD-Rom. Oricum, un inconvenient mai mic decât acela de a se trezi cu Mathilde aterizând pe nepusă masă la agenție. Tot restul săptămânii, nu se mai apropie de el. Sâmbătă după-amiază, după ce și-a lăsat copiii la cinema, Richard trece pe la birou ca să scaneze niște planuri. Cineva sună la ușă. Este Mathilde:

— Ți-am văzut mașina jos în stradă. Pot să intru?

● Așa cum am văzut deja în povestea lui Hélène și a lui Philippe, unele probleme apar atunci când unul dintre cei doi dorește să aibă o legătură, iar celălalt nu. Și totuși, în cazul lui Richard, acesta s-a lăsat purtat de dorință și ceea ce ar fi trebuit să fie un prim *nu* nici măcar nu a ieșit la iveală. Prin urmare, acesta se află acum într-o situație foarte dificilă. Richard trebuie să pună punct unei legături pe care o regretă și care nu ar fi trebuit să înceapă niciodată. El are de spus un *nu* deosebit de complex și

delicat, deoarece, cedând o dată, Mathilde se poate gândi că va mai ceda. În aceste condiții, pentru ea, orice *nu* rostit de Richard poate semăna cu un *da* deghizat.

Richard a ajuns într-o situație critică nu numai din cauza perturbărilor pe care acest lucru l-ar putea produce în viața lui privată, dar și a problemelor pe care le poate avea la birou. În schimb, Mathilde, stagiara lui, se află în poziție de forță. A obținut stagiul pe care îl voia, responsabilitățile la care aspira și legătura la care râvnea. Pe de altă parte, modul lor de comunicare este radical diferit. Richard preferă să nu abordeze problemele pe față și să meargă pe căi ocolite. Exact invers, Mathilde excelează printr-o atitudine impetuoasă și evident manipulatoare, care îl destabilizează complet pe Richard. Cum trebuie să procedeze pentru a ieși basma curată?

Decât să fugă și să se ascundă, i-am sugera lui Richard să adopte un comportament afirmat, asemenea celui descris în capitolul 6. În conformitate cu acesta, va încerca să fie cât mai sincer cu putință, să își exprime fără agresivitate nevoile, respectându-le în același timp pe ale celorlalți și lăsându-i și pe ei să se exprime. Acțiunii deliberate de seducție a lui Mathilde, inițiativelor ei provocatoare, Richard va trebui să le opună cu calm un discurs precis și fără ambiguități, singurul care are șanse să ajungă până la ea. Trebuie să aleagă în acest scop un moment propice discuției (de exemplu, când sunt singuri într-un birou) și să-i prezinte, fără iritare și deschis, sentimentele și poziția lui. De asemenea, va trebui să îi spună că regretă ce s-a petrecut între ei și că este ferm hotărât să pună capăt acestei situații. După ce va face aceste precizări, poate să o întrebe ce părere are și ce are de gând să facă.

O asemenea atitudine este în general eficace, deoarece deschide dialogul și permite exprimarea ideilor și a emoțiilor, lăsându-i și celuilalt posibilitatea de a face la fel; este un comportament care urmărește comunicarea într-un context de înțelegere reciprocă și pune accentul pe căutarea unui posibil acord. Dacă Richard se va arăta suficient de clar și își va exprima intențiile cu o voce fermă, care nu lasă loc niciunei interpretări echivoce, există mari șanse ca Mathilde să îi înțeleagă mesajul. În acest din urmă caz, îi va putea propune să își termine stagiul la agenție, adăugând că va

putea lucra cu un alt responsabil de proiect. Această soluție este de natură să simplifice viitoarele lor relații, mediate de acum înainte de o terță persoană. Pe de altă parte, este soluția care îi va permite lui Mathilde să își termine stagiul fără să-și pericliteze anul universitar.

Capitolul 10

Cum să spui *nu* în familie

Din cauza contextului special propriu relațiilor familiale, cel mai adesea ne este foarte greu să le spunem *nu* părinților noștri, fraților sau surorilor, ca și restului familiei. În general, membrii familiei (în sens larg) ne cunosc dintotdeauna. Ei își amintesc de noi de pe vremea când eram sugari sau puțin mai mari, fie că se jucau, că mergeau în vacanță cu noi, sau pur și simplu că au văzut fotografii din vremea aceea. De asemenea, ei îi cunosc pe părinții noștri dinaintea noastră. Pe scurt, dețin informații intime despre noi, pe care noi înșine nu ni le mai amintim. Poate sunt și în posesia unor secrete de familie pe care noi nu le știm. Această situație specială — o înmagazinare, în altă parte, a unui trecut îngropat, ascuns — le conferă persoanelor respective o anumită greutate și ne inspiră un soi de respect, ba chiar temeri difuze.

Pe de altă parte, relațiile familiale se înscriu în timp. Membrii unei familii se cunosc și se frecventează cu regularitate de foarte multă vreme. Dacă prietenia sau dragostea vin și pleacă în funcție de împrejurările vieții, în schimb, consangvinitatea creează

legături care, în general, durează de-a lungul anilor. Cu foarte rare excepții, familia rămâne elementul stabil al existenței noastre. Această permanență stabilește un puternic precedent. Relațiile interpersonale astfel constituite vor crea nenumărate obișnuințe a căror schimbare nu se va putea produce decât ca urmare a unor eforturi considerabile. Dacă nu erai în stare să îi spui *nu* fratelui tău mai mare când aveai cinci ani și el doisprezece, cum să îi spui *nu* acum când ai treizeci?

Însă aceste obișnuințe se formează într-un cadru special: nucleul familial. Nu există niciun alt grup social, în afara familiei, în care individul să fie într-un mod atât de exclusiv și prelungit dependent de câțiva indivizi. Dependența profundă care îi leagă pe membrii unei familii este o dependență reciprocă. Într-adevăr, dacă, pentru asigurarea confortului său, copilul depinde o lungă perioadă de timp de siguranța și de dragostea oferite de părinții lui, la rândul lor, aceștia sunt profund legați de copilul lor atât prin fericirea și frământările pe care le trăiesc prin el, cât și prin afecțiunea și tandrețea pe care i-o nutresc. Legătura lor este vizibilă și în implicarea totală în educarea și dezvoltarea copilului lor, care îi va putea valoriza prin reușite sau devaloriza, chiar culpabiliza, prin eșecuri.

Așa se face că fragilității copilului, neajutorat din multe puncte de vedere, îi corespunde un devotament neprecupețit al părinților, o disponibilitate pentru a-l apăra de pericolele care îl amenință. Însă această protecție are și un revers. Foarte des, părinților le vine greu să accepte faptul că au un copil diferit. Pentru ei, acesta este o prelungire a ceea ce sunt ei, îl vor asemenea lor. De aceea părinții întâmpină nenumărate dificultăți când se pune problema de a-i accepta acestuia caracteristicile proprii, inițiativele personale, aspirațiile către o anumită libertate. Iar copilului, care simte prea bine ce le datorează părinților săi, care îi iubește și vrea să se simtă acceptat, ajutat, nu îi va fi ușor să se desprindă din găoacea reprezentată de mediul familial. Conștientizarea faptului că depinde de membrii familiei sale, recunoștința pe care o are pentru devotamentul lor îl vor putea determina să îi „recompenseze” prin acte conforme cu așteptările lor. În consecință, pentru a fi acceptat ca unul dintre membrii săi, pentru a aparține

familiei, copilul va putea încerca să uite de sine ca individ și să se alinieze la modelul familial. În ceea ce îi privește, nici părinților nu le va fi ușor să renunțe la rolul lor în care se contopesc dragostea, protecția, autoritatea, păstrarea unei unități și unei uniformități fără fisură.

Rezultă că ponderea experiențelor trăite în familie va determina în bună parte evoluția viitoare a relațiilor dintre membrii acesteia. Este ușor de înțeles că există o puternică forță care ne determină să păstrăm legăturile stabilite în trecut, și aceasta cu orice preț. Am putea chiar vorbi — cu precauție — despre caracterul arhaic al legăturilor familiale, atunci când, în timpuri îndepărtate, termenii familie și supraviețuire erau sinonimi, când familia se bătea unită împotriva dușmanului sau lupta pentru subzistență în fața unei naturi ostile. Chiar dacă familia acestui sfârșit de mileniu este mai degrabă descrisă în termeni de rupătură și dezmembrare, este încă puternic ancorată în noi pornirea de a-ți dori să aparții unei familii și să îi aperi unitatea. Iată de ce, în scopul de a o salva, suntem tentați să ne supunem convențiilor care reglementează viața familială. Un *nu* spus unui membru al familiei poate fi resimțit ca un refuz al familiei însăși și poate atrage după sine teama de respingere și de singurătate. Dar, oare, acest *nu* spus familiei trebuie să ducă în mod obligatoriu la o ireparabilă tulburare și la o repudiare definitivă?

PRÂNZUL DE DUMINICĂ

În fiecare duminică, Gabriel ia masa de prânz la părinții lui, împreună cu sora, cumnatul și cei trei copii ai lor. Întreaga săptămână se gândește cu teamă la acest dejun. Și nu pentru că nu și-ar iubi familia sau nu i-ar face plăcere să îi revadă, dar nu se poate împăca cu ideea că în fiecare duminică va trebui să ia masa cu aceleași persoane, și asta până la sfârșitul zilelor sale. Singura lui scăpare este în timpul verii, când pleacă în concediu. Din când în când, mai face totuși câte o încercare.

— Nu am să pot veni duminică, îi spune mamei sale la telefon.

— Gabriel, știi cât de mult ține tatăl tău să vii.

- *Am ceva de făcut.*
- *Dacă trebuie să iei masa cu cineva, poți veni împreună.*
- *Nu e vorba despre asta, trebuie să fac altceva.*
- *Nu înțeleg, vine replica mamei sale. Ce poate fi mai important decât masa în familie?*
- *Dar, mamă, în unele duminici nu mi-e deloc ușor.*
- *De când asta?*
- *Dar încearcă să înțelegi.*
- *Înțeleg, înțeleg că îmi ascunzi ceva.*
- *Nu îți ascund nimic. Pur și simplu, nu pot veni duminică.*
- *Ei bine, vino totuși.*
- *Ți-am spus că...*
- *Nu știu. Te așteptăm.*
- *Vrei totuși să încerci să înțelegi?*
- *Înțeleg că ne vedem duminică și că o să vorbim atunci.*

● Este o poveste cât se poate de clasică: o mamă ce continuă să se poarte cu fiul ei ca și cu un copil, cu toate că acesta a depășit de mult vârsta. Deși...

Este de domeniul evidenței. Din clipa în care unul dintre părinții noștri se manifestă în mod autoritar, simțim imediat cum regresăm și suntem tentați să ne lăsăm infantilizați. În aparență, am depășit treizeci de ani, în fond, avem tot trei. În capitolul 2, am văzut că majoritatea dificultăților de a spune *nu* își au originea în copilul care dăinuie în noi, care se simte vinovat și nu suportă ideea de a fi respins, gata mereu să facă orice pentru a păstra dragostea părinților lui. Indiferent de vârstă, de situația profesională, de controlul pe care îl avem asupra noastră, aceste sentimente și această stare de spirit se prelungesc și ne influențează în mod perfid relațiile pe care le avem cu familia.

Toți anii aceia de dresare, muștrările de genul: „Trebuie să îi ascuți pe părinții tăi, dar să și ascuți de ei“, toate ne-au marcat, iar efectele se prelungesc mult după sfârșitul copilăriei. Gabriel, persoană civilizată și bine-crescută, nu își poate permite să îi răspundă mamei sale să îl lase în pace și să își vadă de treburile ei. Și nici nu poate să înfrunte veșnicele întrebări ale mamei sale cu un „Nu, pentru că nu vreau“, care ar aduce din nou în față copilul

agresiv care a fost cândva. Este de neconceput și intolerabil. Și totuși, el trebuie să reușească să iasă din această situație precizându-și propriile limite și asumându-și propriile responsabilități.

Într-o primă etapă, își va stabili cu precizie obiectivele: să nu mai participe cu regularitate la mesele duminicale (ceea ce nu înseamnă să nu mai participe deloc); să evite să-și rănească mama și familia; să nu se culpabilizeze sau să se lase culpabilizat.

În loc să își exprime cu brutalitate hotărârea, poate face apel la singurul discurs acceptabil și pe înțelesul mamei sale, și anume importanța capitală pentru ea de a fi o bună mamă. Deci, când aceasta îi răspunde: „Știi cât ține tatăl tău să vii“, Gabriel îi poate cere ajutorul spunându-i: „Am nevoie de tine ca intermediar, să îi spui lui tata că am foarte mult de lucru și că nu am să pot veni duminică la masă. M-ai ajuta foarte mult dacă îi spui tu asta“. Chiar dacă acest procedeu nu rezolvă problema de fond, el are avantajul că menajează susceptibilitatea interlocutoarei. Într-adevăr, această declarație a lui Gabriel introduce o nouă carte în joc — tatăl este cel exigent — și îi conferă mamei rolul de părinte înțelegător și binevoitor care își susține copilul când acesta are nevoie.

Pe de altă parte, Gabriel se poate folosi și de acel „nu, dar“, în măsură să reducă, așa cum am văzut în capitolul 4, impactul unui *nu*, punând accentul pe „dar“ și pe deschiderea adusă de acesta. Le poate propune, de pildă, să vină altă dată, eventual cu un prieten sau o prietenă, sau să își invite părinții la un restaurant. Toate aceste soluții de compromis pot duce la rezolvarea progresivă a problemei. Ele atestă bunăvoința lui Gabriel, dorința lui de a le face plăcere părinților săi și de a nu-i brusca. În plus, ele introduc o mai mare suplete în relație și îl ajută pe Gabriel să își asume noua autonomie fără a se culpabiliza excesiv.

Fie că eforturile lui de conciliere sunt sau nu aprobate, Gabriel va face astfel un mare pas către independență. Își va dovedi pe această cale că este în stare să înceapă „tăierea cordonului ombilical“ prin introducerea cu tact, dar și cu fermitate, a unei schimbări în relațiile sale cu părinții. Iar în continuare, se va simți mai liber să persevereze în aprofundarea intențiilor lui, chiar dacă nici mama sa nu va renunța la ale ei.

BANII FAMILIEI

— Poți să-mi împrumuți 100 de euro? o întreabă Chloé pe sora ei.

Séverine se simte brusc foarte încordată. Nu mai vrea să îi împrumute bani lui Chloé. De altfel, nici nu își poate permite.

— Nu cred că se poate în clipa de față, spune ea.

— Dar mi-ai împrumutat de mai multe ori, protestează Chloé.

— Și nu mi i-ai dat niciodată înapoi, se aude Séverine spunând, cu inima bătând să-i spargă pieptul.

— De data asta, îți jur că ți-i dau înapoi, promite Chloé. Hai, poți fii sigură. Îmi trebuie doar pentru câteva săptămâni.

Séverine pălește și se gândește că a mai auzit refrenul ăsta.

— Și de fapt, ce înseamnă câteva sute de euro între surori, continuă Chloé. Chiar îmi trebuie, altfel nu te-aș bate la cap.

— Știi, cred că bărbatul meu n-o să fie de acord.

— Nici nu trebuie să știe... doar dacă vrei tu să-i spui.

„Oh, Doamne! Nu!“ se gândește Séverine. Dacă ar afla câți bani i-a împrumutat lui Chloé în ultimii ani, s-ar înfuria.

— De fapt, poate n-ar fi rău să știe și el. Așa, lucrurile ar fi clare, exclamă Chloé.

Séverine simte un frison, palmele îi transpiră.

— Lasă-mă să mă gândesc, spune ea. Poate găsesc o soluție să te ajut.

● Séverine este foarte indispusă, teribil de tulburată de cererea surorii ei. I-a mai împrumutat bani de mai multe ori și știe sigur că, dacă îi dă din nou, nu o să-i mai vadă niciodată. Această certitudine îi produce o criză de anxietate de care profită Chloé. Cu cât Séverine este mai tulburată, cu atât sunt mai mari riscurile de a ceda iarăși. Ce poate să facă în aceste condiții?

După cum am încercat să subliniem în această lucrare, este foarte greu, dacă nu chiar imposibil, să exprimi un *nu* eficient când te lași invadat și copleșit de o puternică anxietate. Ritmul cardiac se accelerează, începi să tremuri, iar coeziunea interioară pare că se risipește. Aceste manifestări ale unei tulburări interioare împiedică orice concentrare pentru rostirea unui *nu*, totuși necesar. Nu vei

putea controla acest *nu* dacă nu îți poți controla propriul corp și propriile emoții. Și chiar mai rău, cu cât te vei controla mai puțin, cu atât ceilalți vor avea un ascendent mai mare asupra ta. Nu uita acest lucru: vei fi la cheremul celorlalți de fiecare dată când te lași dominat de anxietate.

Pe de altă parte, Chloé știe foarte bine că soțul lui Séverine nu ar fi de acord cu acest împrumut. Propunându-i să vorbească cu soțul ei, Chloé își manipulează sora, încercând în mod deliberat să o pună într-o situație dificilă și să îi sporească anxietatea. După ce va respira profund ca să se calmeze și să reducă semnele fizice de anxietate, Séverine îi poate propune surorii ei să-i dea răspunsul mai târziu. Unul dintre primele lucruri care se pot face când te confrunți cu o situație delicată este să nu te angajezi imediat și să obții un timp de gândire.

Acest răgaz o poate ajuta pe Séverine să înțeleagă că sora ei o manipulează. Dată fiind situația, dacă nu se simte destul de puternică pentru a face față singură acestor tertipuri, poate să stea de vorbă cu un sau o prieten(ă) în care are cu adevărat încredere. Comunicarea problemelor este un mijloc de ușurare, dar și posibilitatea de a lua distanță pentru a le examina din toate unghiurile. În primul rând, Séverine își va putea da seama că sora ei nu are un comportament corect. Apoi, se va întreba dacă chiar trebuie să se simtă răspunzătoare pentru datoriile sau nevoile financiare ale lui Chloé. În sfârșit, va putea să se deculpabilizeze când își va da seama că a făcut deja nenumărate eforturi de acest gen pentru a-și ajuta sora; că aceasta nu i-a restituit niciodată banii, fără niciun scrupul, și că nici ea nu își poate permite să-i mai împrumute bani. Toate aceste argumente o vor putea susține și o vor ajuta să fie sigură pe sine când îi va spune *nu* lui Chloé. Aceasta este singura soluție pentru a-și preciza propriile limite și a-și exprima dorința de a fi în sfârșit respectată. Altminteri, Chloé va continua să îi ceară bani, iar Séverine va continua să îi dea.

Dialogul ar putea decurge în felul următor:

— Nu o să-ți împrumut bani, pe de o parte, pentru că nu îmi pot permite și, pe de altă parte, pentru că nu-mi dai niciodată înapoi ce îmi datorezi.

— De data asta, îți jur că ți-i înapoiez.

- Se poate, dar nu mai am încredere în tine.
- Ești meschină. Mă dezamăgești.
- Poți să crezi ce vrei, hotărârea mea e definitivă.
- Nu e o sumă mare.
- Pentru tine, poate, dar nu pentru mine. Cere de la altcineva sau fă un împrumut de la bancă.

Dacă Chloé insistă, Séverine trebuie să scurteze discuția încercând să își exprime sentimentele: „Cred că nu mă respecti deloc dacă insiști atât. Vreau să nu îmi mai ceri bani“. Rămânând fermă pe poziții, Séverine va reuși cel puțin să își transmită cu claritate mesajul și să înlăture orice ambiguitate cu privire la intențiile ei. Pe de altă parte, stabilind astfel o comunicare mai deschisă cu sora ei, relațiile lor viitoare vor putea fi mai autentice și mai puțin stresante pentru Séverine.

ALEX VREA BOMBOANE

După ce l-a pus pe Alex în scaunul de sus al căruciorului de cumpărături, Camille începe să caute în mare viteză produsele de care are nevoie. Este foarte grăbită. În goana ei, uită că trebuie ca de obicei să evite raionul cu bomboane.

— Bomboane, spune Alex de îndată ce dă cu ochii de ele. Vreau bomboane.

Camille nu răspunde.

— Vreau bomboane, țipă Alex cu o voce ascutită, încercând să sară din cărucior.

— Așază-te, îi spune Camille.

— Vreau bomboane.

— Nu avem timp.

— Ești o mamă rea, strigă Alex. Nu te mai iubesc. Ești rea. (Ceilalți clienți încep să se uite la ea.)

Camille se simte foarte jenată.

— Ba da, o iubești pe mama.

— Nu, nu, nu te mai iubesc, urlă Alex, roșu la față.

— Stai cuminte, îi spune Camille indispusă, tulburată, neputând suporta ideea că este o mamă rea. Bine, o să cumpărăm bomboane.

● Am remarcat deja faptul că uneori este deosebit de greu să spunem *nu* când suntem în exterior, înconjurați de persoane necunoscute. Acest lucru i se întâmplă lui Camille, care se simte de două ori stânjenită. Pe de o parte, fiul ei o face să întârzie, și ea este grăbită, iar pe de altă parte, urletele copilului atrag atenția celorlalți asupra ei. În aceste împrejurări, Camille își pierde repede cumpătul și, pentru a evita judecata celorlalți sau a nu-i deranja, cedează și cumpără bomboanele. În mintea ei, aceasta este soluția cea mai simplă pentru a scăpa de o situație în care alții o observă și o pot critica. La urma urmei, de ce nu! Procedând astfel, nu mai pierde timpul și nu e așa de grav dacă îi cumpără o dată copilului bomboane.

Cu toate acestea, problema este alta. Vor mai fi și alte ocazii similare. Va ceda întotdeauna? De fapt, și acest lucru este mai grav, cuvintele lui Alex au indispus-o; a ajuns să creadă că este o mamă rea. Anxietatea care apare în asemenea momente similare poate fi asimilată anxietății de performanță; cu alte cuvinte, atunci când nu te simți la înălțimea unei misiuni. Așa cum am văzut în capitolul 3, nu ne socotim în stare să dovedim calitățile necesare pentru a face față unei situații date.

Nenumărate mame au avut reacții identice, iar Camille nu este nici prima, nici ultima care trece prin așa ceva. De altfel, poate să vorbească despre acest lucru cu alți părinți mai experimentați: să mergi la cumpărături cu un copil este o probă de forță care creează conflicte și iritare, și foarte des se întâmplă să te întorci mai degrabă prost dispus. După cum poate încerca și să combată tendința pe care o are de a se culpabiliza, punându-și o serie de întrebări. Alex are probleme de sănătate? Este cumva trist și speriat? Este închis în el și solitar? I s-au făcut observații, la grădiniță sau în familie, care ar lăsa să se înțeleagă că nu știe să se poarte cu copilul ei? Dacă va răspunde negativ la toate aceste întrebări, va putea fi liniștită; nu va mai trebui să își imagineze că este o mamă rea, ci doar să recunoască faptul că este puțin prea sensibilă la semnele de agresivitate „normale” exprimate de copilul ei și că trebuie să încerce atenuarea acestei tendințe.

Iată de ce, data viitoare când se va confrunta cu o asemenea situație, Camille va trebui cu orice preț să nu se mai simtă

devalorizată. În primul rând, nu mai trebuie să acorde o importanță excesivă privirilor celorlalți. Nu îi cunoaște și nici nu îi va mai vedea niciodată. Apoi, trebuie să rămână calmă și hotărâtă în fața furiei și cuvintelor neplăcute ale fiului ei, căruia îi va putea răspunde, de pildă: „Nu ai tu norocul să ai o mamă rea, îmi pare rău pentru tine, dar nu poți să-ți schimbi mama“. Aceste câteva cuvinte care nici nu îl ceartă, nici nu îl umilesc sunt cel mai adesea suficiente pentru a calma un copil furios pe mama lui.

Mai general vorbind, în asemenea situații, este de preferat ca ieșirea să fie pregătită, iar mama să spună *nu* înainte de a ajunge la locul respectiv. Când ți-e teamă de judecata celorlalți, este mai ușor să spui *nu* la adăpost de privirile lor. În plus, ai și mai mult timp pentru explicații. Pentru a evita confruntarea cu asemenea situații, Camille va trebui să îl avertizeze pe Alex că merg să facă cumpărături pentru casă și că nu trebuie să ceară bomboane. Chiar dacă îi va cumpăra cu alte prilejuri, atunci va fi hotărârea ei, plăcerea ei de a-i face plăcere fiului său.

ASTĂ-SEARĂ DORM LA O PRIETENĂ

— *Bună, tată. Te sun să-ți spun că astă-seară, după petrecere, am să dorm la Sabrina.*

— *Ai să ce?*

— *Am să dorm astă-seară la Sabrina. Părinții ei sunt foarte O.K. I-am spus Sabrinei că și tatăl meu este O.K.*

— *Ascultă, o să vorbim despre asta deseară, când ajung acasă.*

— *Nu avem timp. Trebuie să fiu acolo înainte de șase pentru pregătiri.*

— *Nici vorbă. În cazul ăsta, am spus nu.*

— *Dar de ce, tată? Știi, toți ceilalți fac la fel și părinții lor sunt de acord.*

— *Nu-mi pasă ce fac ceilalți părinți, ai cincisprezece ani, am spus deja nu, rămâne nu, gata.*

— *Dar, tată, eu sunt singurul care se întoarce acasă.*

— *Încă o dată, nu.*

— Te rog, tată. Știu că nu vrei să mă simt prost. Nu-mi poți face așa ceva. Și, pe urmă, nu pot să-i las baltă pe prietenii mei care știu că am să vin. Sau, atunci, explică-le tu.

— Bine, sunt chemat pe celălalt telefon. De data asta, faci cum vrei.

— Grozav. Pa.

• Situația prezentată mai sus este destul de obișnuită. Un tată nu este de acord cu fiul lui, încearcă să îi spună *nu*, apoi revine. De ce? Din lipsă de timp.

Așa cum am subliniat în repetate rânduri în prima parte a acestei cărți, să spui *nu* este un lucru care nu se învață de pe o zi pe alta. Iar, pe de altă parte, nu este întotdeauna bine să spui *nu* pe loc. Într-adevăr, să spui *nu* cere timp și o anumită pregătire. Indiferent de situație, indiferent de metoda folosită, îți trebuie un răgaz înainte de a exprima un refuz. Acest timp adesea necesar variază în funcție de situație. Uneori un *nu* poate fi rostit după un scurt moment de gândire; însă alteori este mai greu de spus și va cere un efort susținut atât pentru elaborare, cât și pentru exprimare.

Primul lucru pe care îl ai de făcut, dacă ești grăbit, este să... îți faci timp și să amâni hotărârea pentru mai târziu. Acest tată, a cărui agendă profesională este supraîncărcată și care își răpește câteva minute pentru a vorbi cu fiul lui, nu este în situația de a negocia, și nici de a-și afirma autoritatea. În plus, riscă să treacă drept o marionetă în ochii fiului său. Prin urmare, va trebui să suspende luarea deciziei și să reia discuția când o va putea purta fără să fie obligat să se uite la ceas sau să fie tot timpul întrerupt de telefon. Este de asemenea preferabil să aibă această discuție în particular și față în față, arătând astfel că acordă importanță situației. Va putea deci insista să se vadă acasă, la birou sau, dacă altfel nu este posibil, într-un alt loc.

Intervalul de timp care îi rămâne până atunci îi va permite tatălui să nu mai fie tensionat și să se gândească. Ce știe în legătură cu această faimoasă petrecere? Mult prea puține lucruri. Ar putea, de exemplu, să îi sune pe părinții Sabinei ca să aibă mai multe informații. Cu ajutorul lor, va putea înțelege mai bine ce

se întâmplă. Iar când va discuta cu fiul lui, va fi în cunoștință de cauză. Însă este foarte important să asculte cu calm și răbdare și ce îi va spune fiul lui. După aceea, indiferent de decizia lui finală, aceasta va avea cel puțin meritul de a fi argumentată și de a ține seama de pozițiile diferiților „actori” implicați în această poveste.

Oricum, pentru acest tată este esențial să înțeleagă că a spune *nu* cere timp. Dacă merită să spui *nu*, atunci merită și să încerci să-l spui într-un mod potrivit și într-un moment potrivit, indiferent care sunt presiunile la care suntem supuși.

PRIETENII NEPOFTIȚI AI SOȚULUI

— *Joëlle, am invitat familia Paquin vineri la cină.*

Joëlle nu se clintește, dar dintr-odată se simte abătută. Soții Paquin, se gândește ea, iarăși ei!

— *Poți să faci ceva foarte simplu, paste, de pildă, iar la început ardei la cuptor sau o salată de roșii cu mozzarella. Ce zici?*

— *Ce zic despre ce?*

— *Despre ardei.*

— *Scuză-mă, nu am fost atentă...*

— *Soții Paquin. Vrei să faci ardei sau salată de roșii?*

Cel mai mult aș vrea să nu fac nimic, se gândește Joëlle. Colette Paquin este rea de gură cum nu se mai poate, și cât e ziua de lungă nu face altceva decât să vorbească de rău pe toată lumea. Iar Antoine Paquin adoarme întotdeauna pe canapea. Soții Paquin... iar soții Paquin...

— *Ai auzit?*

— *Ce, dragă?*

— *Ardei sau roșii?*

— *Orice.*

Orice din moment ce Paquin-ii vin la cină. Bineînțeles, știe că sunt relații importante pentru agenția imobiliară a soțului ei, dar oare trebuie să se întâlnească atât de des? Când au fost ultima dată la masă? Acum două săptămâni, poate trei? Atunci le-a făcut o friptură pe care Colette Paquin a socotit-o prea uscată. Pe urmă, cafeaua era prea tare... și, ca să pună

capac, i-a spus că s-a îngrășat și că ar trebui să dea jos câteva kilograme.

— Ai auzit ce te-am întrebat?

— Da, răspunde Joëlle. Am să fac mai bine ardei.

• Sigur că Joëlle ar vrea să îi spună soțului ei: „Nu, nu vreau să cinăm iarăși cu soții Paquin“, dar de fapt nici nu se gândește la asta. În schimb, deși pare că ascultă ce îi explică soțul ei, ea este departe. Închisă către lumea exterioară, retrasă în universul ei în care întoarce pe toate fețele motivele pentru care nu vrea să se vadă iarăși cu soții Paquin. Este într-atât de dominată de gândurile ei negative, încât soțul se vede silit să o întrebe de mai multe ori înainte ca ea să răspundă. Însă el nu știe că ceea ce poate trece drept neatenție este, în realitate, o manifestare de anxietate.

După cum am văzut în capitolul 5, anxietatea are efecte periculoase, adesea incontrolabile, care se exprimă la diferite niveluri. În cazul lui Joëlle, anxietatea este atât de puternică încât o paralizează. Pe de o parte, o izolează de ceilalți — nu îl mai ascultă pe soțul ei, nu mai poate dialoga cu el, și cu atât mai puțin să îi împărtășească emoțiile pe care le resimte. Pe de alta, o împiedică să se gândească la soluții care ar putea să o ajute. Joëlle pare cufundată în frământările ei care scurtcircuitează orice posibilitate de a se apăra și de a analiza situația pentru a-și rezolva problema, situație pe care a judecat-o de altfel odată pentru totdeauna. Pare prinsă în capcana propriei evaluări a factorilor stresanți, soții Paquin: cina a fost atât de jalnică ultima dată, încât este convinsă că se va repeta același scenariu; se va simți din nou umilită, devalorizată, discreditată.

În mod sigur, nu este plăcut să petreci câteva ore cu niște persoane care nu îți plac. Însă, în cazul de față, faptul că Joëlle percepe foarte negativ situația o face să considere evenimentul și mai greu de trăit și de suportat. Sentimentul subiectiv că nu este stăpână pe nimic, că nu poate să spună nimic îi accentuează anxietatea. În asemenea condiții, este normal să aibă o reacție atât de puțin adaptată, care o împiedică să controleze eficient situația și mai ales să stea de vorbă cu soțul ei. Este foarte probabil că

anxietatea ei nu îi permite nici măcar să își imagineze că ar putea să spună *nu*, pur și simplu să spună *nu* explicând de ce.

Joëlle nu este singura în această situație. Nenumărate persoane sunt atât de obișnuite să accepte un anumit grad de anxietate, încât nici măcar nu le vine în minte că ar putea îndrepta ceva. Ca și Joëlle, ele sunt copleșite, convinse că nimic nu se va putea schimba niciodată. Trăiesc cu stresul lor incomunicabil, într-un fel de circuit închis care le alimentează și sporește disconfortul. Cu toate acestea, exteriorizarea unei probleme, prin exprimarea anxietății, în primul rând, dar și a emoțiilor și sentimentelor pe care se sprijină, ne poate ajuta să luăm o anumită distanță și să ne controlăm mai bine. Într-o primă etapă, Joëlle ar trebui să scrie ce simte, ieșind și în felul acesta din monotonia ideilor pe care le frământă încontinuu în minte și care o tulbură. Va avea astfel posibilitatea de a relativiza unele critici pe care le suportă foarte greu. Este o gazdă atât de lipsită de calități? Gătește atât de prost? S-a îngrășat într-adevăr în ultimul timp? Dacă da, o deranjează?

După ce va scrie toate aceste întrebări, poate încerca să răspundă chiar ea la ele, dar poate să i le pună și soțului ei. Cu ajutorul lor, va putea astfel începe un dialog prin care va ajunge la adevărata ei problemă: să-i invite sau nu la cină pe soții Paquin. Va fi și o ocazie pentru ca soțul ei să ia cunoștință de dificultățile pe care ea le are și vor putea căuta o soluție împreună. O va putea liniști mai ales în legătură cu performanțele ei culinare și cu aspectul fizic, asigurând-o că nu are de ce să se teamă în această privință. La rândul ei, îi va putea sugera să se întâlnească cu soții Paquin în altă parte, într-un cadru mai profesional, un dejun de afaceri, de exemplu, la care ea nu va fi nevoită să meargă.

Acest schimb de idei, indiferent de decizia pe care o vor lua în comun, va avea drept efect reducerea anxietății lui Joëlle. Iar dacă această cină va avea totuși loc, Joëlle va fi în stare să o abordeze în cu totul alte condiții.

Capitolul 11

Cum să spui *nu* în viața de zi cu zi

Orice *nu* din viața de fiecare zi ne interesează cel mai adesea ca simpli cetățeni, de pildă, în raport cu instituțiile sau în calitatea noastră de consumatori. Aproape întotdeauna când trebuie să îl rostim, regăsim în el același element important: persoana căreia vrem să îi spunem *nu* este pentru noi un străin, o persoană pe care o întâlnim pentru prima dată sau pe care o cunoaștem foarte puțin. Putem accepta că suntem influențați de o persoană pe care o iubim, dar nu de cineva care ne este complet străin! De ce are acesta atâta putere asupra noastră?

O parte a răspunsului are legătură cu contextul: un necunoscut ne poate impresiona deoarece trebuie să rostim *nu* în public, sub privirea celorlalți. Peste tot există martori, în metrou, într-un magazin, la piață. Se poate presupune că aceștia ascultă ce spunem, ne observă reacțiile, iar temerea noastră este că ne judecă. Cum să suportăm ideea că ne aflăm într-o situație stânjenitoare în fața unor persoane care ne observă și pe care într-o zi — Doamne, ferește! — le putem întâlni din nou? Uneori am dori ca ele să ne

ajute, să ne susțină atunci când ne exprimăm refuzul, însă de cele mai multe ori nu se întâmplă așa. Este posibil să îi simțim chiar ușor agasați de atitudinea noastră. De aceea, ne place să ne imaginăm că, dacă aceste persoane nu sunt cu noi, ele sunt împotriva noastră. La urma urmei, din moment ce nu le cunoaștem, ele pot avea aceeași părere, deci pot fi asimilate unui grup în fața căruia trebuie să facem o demonstrație, pe care trebuie să îl convingem. Provocarea este prea mare. Mai bine ne înfrânăm sentimentele decât să ne lăsăm umiliți în public.

Însă există și un alt motiv, poate mult mai important, care sporește dificultățile pe care le avem de a rosti *nu* în viața de fiecare zi. El este susținut de dinamica puterii inerente relației client/profesionist. Se admite în mod tacit că acela care vinde un produs sau un serviciu știe mai multe decât cel care îl cumpără. Noi suntem cei care solicităm experiența, competența vopsitorului sau florarului, și nu invers. În principiu, considerăm că acela care vinde este mai bine informat și mai competent decât acela care cumpără.

Așa se face că, atunci când suntem confrunțați cu acest expert, avem tendința de a fi mai încrezători în ceea ce ne spune el decât în noi înșine, în părerile și în instinctele noastre. Îi ascultăm deci cu atenție sugestiile și chiar îi urmăm supuși recomandările. Ni s-ar părea o dovadă de stângăcie și chiar de aroganță să nu fim de acord sau să stăm la discuții cu un profesionist căruia ne-am adresat. Din moment ce acesta se pricepe mai bine decât noi în problema respectivă, ar însemna că suntem peste măsură de orgolioși sau peste măsură de bădărani dacă ne imaginăm că știm mai mult decât el. În concluzie, ne vom supune unor condiții pe care le socotim abuzive, vom cumpăra produse prea scumpe și vom accepta servicii inutile. Metamorfozați în clienți, nu suntem numai creduli, ci și ușor de manipulat.

De ce? Pentru că prin relația profesionist/client ne întoarcem pe un teren familiar, ne transformăm în copilul aflat în fața părinților atotputernici. Dorim să-i facem plăcere reprezentantului autorității. Vrem să facem o bună alegere, adică alegerea lui. Nu vrem să îl criticăm. În fața riscurilor unei confruntări, cei mai mulți dintre noi preferă să dea îndărăt și să facă ce li se spune să

facă, în loc să își argumenteze pozițiile și să își afirme și susțină părerile, nevoile, dorințele. Avem de-a face aici cu o mecanică personală care nu poate fi ușor schimbată.

FRIZERUL CARE ȘTIE SĂ TUNDĂ

Pierre-Louis și-a fixat oră la un stilist mai special dintr-un cartier bun. Un tânăr, foarte în temă, îl conduce până la „colțul” lui Régis. Cât îl așteaptă, Pierre-Louis se privește cu o anumită satisfacție în oglindă: un bărbat la patruzeci de ani, distinct, trăsături fine, tâmpilele ușor grizonate.

— *Deci, îl anunță Régis, am putea tunde în spate, înălța în partea de sus și tăia scurt în părți.*

— *Bună ziua, răspunde Pierre-Louis.*

— *O, scuzați-mă, spune Régis, în timp ce spoturile îi luminează părul roșu. Bună ziua. V-am zărit în oglindă și am văzut imediat linia de care aveți nevoie. Trebuie să scoatem asta, continuă el intrând cu degetele în părul de pe ceafa lui Pierre-Louis, și să ridicăm aici, adaugă în timp ce îi atinge ușor creștetul capului.*

— *Prefer mai lung pe ceafă, răspunde Pierre-Louis.*

— *Fiindcă aveți fața mică și gâtul lung, ar fi mai bine să puneți în valoare partea de sus a capului. Deci, ceafa trebuie tunsă scurt și luat de pe margini.*

— *Dar eu am venit doar să mă tund puțin, doar atât.*

— *Bineînțeles, pot să vă fac ce-mi cereți, răspunde Régis. Dar ar fi cu mult mai bine să schimbăm look-ul. Régis zâmbește. Zâmbește și Pierre-Louis. Se gândește la colegii lui de birou.*

— *Lucrez într-un mediu prea puțin extravagant, explică el. Nu îmi pot permite să semăn cu un rocker.*

Régis, vexat, îi răspunde cu o anumită răceală.

— *Cum vreți. Dar pot să vă asigur că tunsoarea pe care o aveți nu vă avantajează. Își încruntă sprâncenele. Ați putea arăta mult mai bine.*

Pierre-Louis se privește în oglindă. Ridurile din jurul ochilor i s-au accentuat, așa i se pare, ca și cum ar fi îmbătrânit brusc.

— *Ce vreți să spuneți mai precis?*

Régis se străduiește să îi demonstreze avantajele noii linii și încheie, zâmbind din nou:

— Eu știu mult mai bine decât dumneavoastră ce vă stă bine și o să vă întinerească. Dumneavoastră vă cunoașteți meseria dumneavoastră, eu, pe a mea.

Dar în timp ce Régis execută faimoasa tunsoare, Pierre-Louis își dă repede seama că a greșit acceptând. Nici nu se mai recunoaște. Își simte ceafa goală și rece, meșele lungi de pe vârful capului îi stau în sus și nu par să se potrivească nici cu vârsta lui, nici cu profesia.

— E magnific, nu? îi întreabă Régis pe ceilalți frizeri.

De jur împrejur se aud exclamații: „E bombă“, „E grozav“, „E foarte reușit“.

Pierre-Louis încearcă să înțeleagă ce vor să spună cu asta, dar degeaba. Trage concluzia că remarcile lor sunt adresate tunsorii, și nu lui.

— A, sunt mândru de mine, declară Régis radios, în timp ce îi vaporizează noua coafură cu un spray care o fixează definitiv.

Pierre-Louis nu îndrăznește să îi spună lui Régis cât de mult îi displace noua lui înfățișare. Ar trebui să-i țină piept nu numai lui Régis, ci întregii echipe. Numai la gândul de a pronunța asemenea cuvinte într-un loc în care toți ceilalți sunt de altă părere, simte cum inima îi bate mai repede. „Inutil să protestez. Nu mai pot schimba nimic dacă fac o scenă“, suspină el, resemnat în sinea lui să aștepte să îi crească la loc părul.

Pierre-Louis achită costul, nu lasă niciun bacșiș și intră în prima frizerie care îi iese în cale ca să repare dezastrul.

● Pierre-Louis a avut posibilitatea să spună *nu* în două rânduri: prima dată înainte de tuns, a doua, după tunsoarea catastrofală. Însă în ambele rânduri, ceva l-a reținut și l-a împiedicat să spună ce gândește.

Acest bărbat, care pare sigur de el, se simte brusc stânjenit, intimidat de argumentele lui Régis. Foarte abil, acesta joacă la sigur: promisiunea întineririi. Cine nu a visat măcar o dată să iasă de la frizer mai frumos și cu zece ani mai tânăr? Așa se face că Pierre-Louis se lasă prins în cursă, sedus de ideea de a străluci

și de a se apropia de imaginea lui ideală, să fie și mai frumos, și mai tânăr.

Régis este cu atât mai convingător cu cât se impune cu autoritatea unui „profesionist”, deținător al unei competențe, în fața unui novice ignorant și lipsit de experiență. Suficiente motive pentru ca Pierre-Louis să își piardă siguranța și să se trezească fără apărare. Numai gândul de a-i face față acestui specialist, de a-l dezamăgi refuzând să îl asculte, îi trezește anxietatea și îl face să accepte propunerea. Acest tip de anxietate — anxietatea „de evaluare”, despre care am vorbit în capitolul 3 — constă în teama de părerea celorlalți. Pierre-Louis nu se simte în stare să își mențină poziția, îi este prea teamă de a fi judecat și criticat. Și chiar după ce a constatat, *de visu*, că tunsoarea nu îi vine, tot nu îndrăznește să spună nimic, cu atât mai mult cu cât alți frizeri consultați de Régis confirmă avantajele noii tunsori. Este prea mult pentru Pierre-Louis, se simte dezarmat și incompetent pentru a lupta împotriva unui grup unit și entuziast. Dacă își exprimă cea mai mică îndoială, toată lumea îi va explica probabil că se înșală, că îi stă foarte bine așa. Această certitudine îi sporește angoasa și îl paralizează cu totul.

În împrejurările date, Pierre-Louis uită că un frizer este acolo pentru a răspunde nevoilor sale de consumator. Când suntem confrunțați cu o situație intimidantă, este suficient să ne amintim cum stau lucrurile (eu sunt clientul, iar dumneavoastră sunteți la dispoziția mea) pentru a readuce lucrurile la adevărata lor valoare. Să analizăm acum reacția lui Pierre-Louis. El creează în permanență sentimentul că ocupă poziția „de jos” într-o relație complementară, devenită din această cauză „pseudocomplementară” rigidă, în care orice comunicare este imposibilă. Prin urmare, după ce a ascultat sfaturile frizerului, Pierre-Louis ar trebui să ocupe la rândul lui poziția „de sus”; ar trebui să își spună părerea și să dea mai multe informații despre el, astfel încât să-i permită lui Régis să înțeleagă faptul că nu vrea o tunsoare incompatibilă cu funcțiile lui.

Cu scopul de a relativiza anxietatea care se află la originea reacției lui, Pierre-Louis ar trebui să înceapă prin a-și pune câteva întrebări. În ultimă instanță, oare chiar are nevoie de aprobarea frizerului? Este atât de grav dacă acesta este dezamăgit? Pe de altă parte, anxietatea de evaluare reflectă adesea teama de a fi respins.

Dar, la urma urmelor, ce se va întâmpla dacă Régis îl respinge? Este cumva un prieten apropiat, o persoană pe care Pierre-Louis o întâlnește în fiecare zi? Dacă Pierre-Louis ar analiza problema din acest unghi, ar ajunge repede la concluzia că nu are nimic de pierdut dacă îl dezamăgește pe Régis sau dacă acesta din urmă îl refuză. Va simți dintr-odată că anxietatea lui este deplasată, dacă nu chiar ridicolă.

În plus, nu este defel sigur că Régis va fi furios sau sarcastic. De multe ori, indivizii care încearcă să ne forțeze mâna nu fac decât să ne testeze limitele. Iar atunci când ne exprimăm în mod clar și ferm voința, cel mai adesea aceștia dau înapoi.

PANTOFI PE MĂSURĂ

— *Este un treizeci și opt, e măsura dumneavoastră, spune vânzătoarea.*

— *Dar mă strânge la degetul mare, răspunde Dominique uitându-se în jos la picioare, ca și cum s-ar putea vedea că pantofii o strâng.*

Vânzătoarea se uită și ea atent la pantofi.

— *Se vor lăsa foarte repede. Este ultima pereche. Dacă nu îi luați acum, nu vă pot garanta că o să mai primim.*

Dominique este nehotărâtă. Pantofii merg perfect cu taiorul ei negru și ar putea să-i încalțe chiar astă-seară, dar își simte picioarele prinse ca într-o menghină. Încearcă să facă o obiecție.

— *Știu că sunt un treizeci și opt. Dar, probabil, un calapod mai mic.*

— *Nu, este un treizeci și opt normal. Greșiți dacă nu-i luați acum. Vă vin de minune.*

Dominique este tot nehotărâtă.

— *Parcă am senzația că nu sunt chiar pentru piciorul meu.*

— *Dar este măsura dumneavoastră, insistă vânzătoarea, aplecându-se și apăsând pe marginea pantofului. Sunt perfecți. Ați văzut ce moale este pielea? Dacă par prea strâmți, or să se lase.*

Vânzătoarea se uită la Dominique ca și cum aceasta n-ar fi normală. Dominique simte că roșește și, fără să fie prea

convinsă, cumpără pantofii. Odată ajunsă acasă, se pregătește să iasă la restaurant și își pune pantofii noi, repetându-și: „Vânzătoarea a spus că o să se lase”. Și, minune, nu o strâng. Nu încă... Cum masa este servită la bufet, de fiecare dată când trebuie să se ridice, are niște dureri groaznice, așa că preferă să renunțe să mai mănânce.

Când îi dă jos, noaptea târziu, picioarele îi sunt înroșite și pline de bășici. Furioasă că a cheltuit o grămadă de bani pentru o pereche de pantofi prea mici, îi pune la loc în cutie, pe care o aruncă în fundul unei debarale. „N-am să mai calc niciodată în magazinul ăla”, își jură ea.

● Situația prin care trece Dominique este cum nu se poate mai banală. Cine nu a avut de-a face cu un vânzător insistent și convingător? Cine nu a cumpărat un obiect inutil sau o haină de nepurtat după ce a ascultat gogoșile irezistibile și irevocabile ale unui profesionist abil? La fel ca Dominique, și noi ne-am lăsat convinși. La fel ca Dominique, și noi am crezut că vom regreta mai târziu că nu am luat acel obiect sau acea haină, devenite pentru moment indispensabile. Și atunci, decât să ne pară rău că am lăsat să treacă așa o ocazie, preferăm să cumpărăm.

Procedăm astfel de multe ori când ne lăsăm prinși în cursa deciziei rapide, întinsă de vânzător — n-o să vă mai întâlniți cu așa o ocazie —, la care se adaugă argumentul decisiv legat de stoc — sunt printre ultimele bucăți. Și, în fundal, certitudinea că vânzătorul este întotdeauna mai calificat decât cumpărătorul. Astfel, convinsă că pantofii îi vin foarte bine și că este ultima pereche din magazin, Dominique își scoate cartea de credit. Va realiza că a greșit mai târziu, când își va da seama că pantofii cumpărați sunt cu adevărat prea strâmți. Iar reacția ei de furie nu va schimba cu nimic situația.

Pentru a evita să mai ajungă într-o situație asemănătoare, Dominique trebuie să încerce pentru început să își măsoare bine interlocutoarea, să-și amintească cu cine are de-a face. După cum am văzut în capitoul 5, este important să ținem seama de persoana cu care tratăm ceva. Dominique poate să își amintească faptul că vânzătorii sunt pregătiți pentru... a vinde, deci trebuie în mod

obligatoriu să convingă, chiar să își manipuleze clienții pentru ca aceștia să cumpere. Această fermitate a lor ia uneori aparențele unui ajutor plin de bunăvoință, dar insistent, care sporește și mai mult obligația de a cumpăra. Într-adevăr, nu este ușor să descurajezi un individ atât de amabil, care pare că nu vrea altceva decât să-ți vină în ajutor. Simplul fapt de a conștientiza că suntem supuși unor presiuni, de a gândi: „Această vânzătoare mă presează să cumpăr“, ne poate ajuta să rămânem stăpâni pe situație și să o analizăm cu mai multă obiectivitate.

Și apoi, Dominique nu este obligată să ia o hotărâre pe loc. Când nu suntem pe deplin convinși de rostul unei cumpărături, cea mai bună soluție este să ne acordăm un timp de gândire. În cazul nostru, dacă Dominique și-ar fi putut amâna decizia pe mai târziu, ar fi ieșit din magazin și ar fi înțeles, când ar fi fost singură, că nu este o idee prea grozavă să cumpere o pereche de pantofi care nu îi vin, pe motiv că o să-i vină într-o zi.

În sfârșit, Dominique va fi nevoită să înțeleagă că nu ea trebuie să îi facă pe plac vânzătoarei, ci mai degrabă invers, și că are dreptul să refuze să cumpere o pereche de pantofi care nu îi convin. În loc de a se culpabiliza și de a se simți oarecum ridicolă, dacă se opune acestei cumpărături, Dominique ar putea foarte bine să gândească: „Nu sunt aici ca să dau satisfacție unei vânzătoare, nu am nevoie de aprobarea ei, nu am nicio legătură cu ea“. Iar dacă vânzătoarea pare dezamăgită sau își manifestă în vreun fel nemulțumirea: „E problema ei, nu a mea“.

LA COADĂ

„Aștept de mai bine de o jumătate de oră, se gândește Catherine, doborâtă de căldura din clădirea poștei. Și totuși nu e oră de vârf...”

Strânge în mână scrisoarea recomandată și mai numără o dată persoanele din fața ei. Lângă ea, coada cealaltă pare că înaintează mai repede, dar ceva mai încolo stă pe loc.

— E prea de tot, spune un bărbat în spatele ei.

Catherine se întoarce, se uită la el, suspină, dă din cap cu simpatie. Apoi verifică pentru a zecea oară plicul; totul pare în

regulă. Îi pare rău că nu și-a adus nimic de citi. Treizeci de minute pierdute la coadă, când ea are atâtea de făcut!

— Ar putea să deschidă mai multe ghișee, spune cineva.

În sfârșit! Persoana de dinaintea ei a terminat. În acel moment, un bărbat foarte elegant vine în grabă, trece în fața lui Catherine și se așază în locul ei la ghișeu. Catherine, blocată, se uită fix la el. Acesta nu îi acordă nicio privire. Catherine își permite să îi atragă atenția:

— Scuzați-mă, domnule, dar ați trecut în fața mea.

— Nu cumpăr decât niște timbre, răspunde acesta repede și începe să discute cu funcționarul. Catherine, surprinsă, nu știe ce să mai spună. Dar când aude că bărbatul cere un pachet recomandat, simte că ia foc. În sfârșit, îi vine rândul, dar este deja foarte prost dispusă și defel amabilă cu funcționarul. Când acesta îi atrage atenția că a uitat să completeze un formular pentru scrisoarea ei recomandată, izbucnește. Îi spune că nu este bun de nimic, că serviciile poștei sunt jalnice. Persoanele din spatele ei încep să se agite și să bodogănească. Nemai-putându-se stăpâni, Catherine îi insultă și iese furioasă.

● Așa cum Dominique și-a transferat furia pe pantofi, Catherine o deviază și ea de la ținta inițială (bărbatul lipsit de jenă care trece în fața ei) către funcționar și celelalte persoane care sunt la rând după ea. Catherine se enervează, îi face pe toți să piardă timpul și iese fără să fi trimis scrisoarea recomandată, exasperată, stresată, cu adrenalina la nivelul cel mai de sus. În acest timp, bărbatul responsabil de incident și-a terminat treaba, a ieșit din poștă fără să fi stat la coadă și fără să se culpabilizeze în vreun fel.

Putem cu toții înțelege reacția lui Catherine și ce simte ea. Statul la coadă într-un spațiu public este adesea o adevărată încercare. La cinema sau la vreo administrație, statul la coadă îți solicită răbdarea și rezistența într-un mod aproape inuman. Ca și cum toate astea nu ar fi suficiente, întotdeauna vine cineva care încearcă să treacă în față sub un pretext oarecare. Și lumea nu spune nimic, își înghite furia și așteaptă în continuare. Catherine nu are un comportament atât de pasiv, dar atitudinea ei pare totuși inadecvată. Își reține furia și o exprimă mai târziu, însă greșește

ținta, agresând persoane nevinovate. În felul acesta, neavând curajul să spună *nu*, face o nedreptate și este și frustrată, și furioasă. A „zbârcit-o“.

În asemenea cazuri, cel mai simplu mijloc de a-ți apăra punctul de vedere și drepturile este folosirea celui „Înțeleg că dumneavoastră... dar eu...“, despre care am vorbit în capitolul 6. Este un mod deopotrivă direct și politicos de a începe un dialog lipsit de ostilitate manifestă și care îi permite și celuilalt să își modifice atitudinea. În loc să rămână mută de surpriză, Catherine ar fi putut să răspundă celui „Nu cumpăr decât niște timbre“: „Înțeleg că sunteți grăbit, dar și eu sunt, și totuși aștept de douăzeci de minute. Faceți la fel, așteptați la rând“. Tupeistul, care își încearcă oricum norocul — dacă merge, cu atât mai bine — va înțelege că, de data asta, nu merge. Iar dacă Catherine se arată fermă și hotărâtă în ce spune, acesta va da înapoi.

În plus, Catherine știe că în spatele ei există un grup de persoane care așteaptă și care nu vor nici ele să piardă timpul... Deci, care sunt susceptibile de a o susține. Uneori, pentru a rosti un *nu* ferm, este suficient să îți amintești că nu ești izolat. Sentimentul că ai aliați trebuie să îți consolideze și mai mult încrederea și siguranța. Catherine ar fi putut să-i includă și pe ceilalți în răspunsul ei: „Cei din spatele meu nu ar fi deloc de acord să vă las să treceți în fața mea“. Exprimându-și dezacordul în numele „tuturor“, îl plasează pe tupeist singur în fața grupului, într-o poziție greu de apărut. Și de data asta, el va trebui să renunțe ca să evite dezaprobarea colectivă.

SCAPĂ CINE... PETE

Charlotte vrea cu orice chip să încerce o nouă cremă anti-rid, foarte eficientă, crede ea, din moment ce nu se vinde decât pe bază de rețetă. Într-unul dintre magazinele ei preferate, a citit un articol extraordinar, redactat de un renumit dermatolog. După trei luni de insistențe, a obținut o programare la acesta. Este foarte entuziasmată la gândul că va întâlni o celebritate din lumea cosmetologiei.

Atmosfera din cabinetul medical este vătuită, sala de așteptare, fastuoasă.

— Intrați, doamnă, îi spune cu o voce gravă practicianul, poftind-o în cabinetul mare cât un salon și mobilat cu gust. După ce Charlotte se așază, medicul îi pune câteva întrebări.

— Aș vrea să folosesc crema dumneavoastră exfoliantă, îi spune ea. Cea despre care vorbiți în presă.

— Dați-mi voie să vă examinez pielea.

După câteva minute petrecute sub o enormă rampă de spoturi, Charlotte aude sentința:

— Crema aceasta nu este potrivită în cazul dvs. V-aș recomanda mai curând un peeling ca să atenuăm petele lăsate de soare, urmat de injecții cu collagen. După această revitalizare, un mic peeling de întreținere din când în când va fi suficient, asociat bineînțeles cu produsele firmei.

Lui Charlotte nu-i vine să-și creadă urechilor. A venit pentru o banală prescripție medicală, nu pentru un tratament de șoc.

— Un peeling și collagen? răspunde ea, uluită.

— Bineînțeles. Sunteți o candidată perfectă pentru acest tip de intervenții. Pielea dumneavoastră mai posedă încă unele calități de elasticitate și o structură corectă.

Charlotte nu scoate o vorbă, de aceea medicul continuă și mai și.

— Este evident că un tratament de acest tip trebuie realizat cât mai repede cu putință, cât timp pielea este încă suplă.

Charlotte se gândește atunci că ar fi minunat să aibă din nou înfățișarea tânără, că ar fi altfel privită pe stradă, că soțul ei... Dar tratamentul propus costă o avere.

— Regret foarte mult, dar nu pot avansa o asemenea sumă în momentul de față, își revine ea.

— Este mai accesibil decât credeți. Și, bineînțeles, se poate plăti și eșalonat.

— Cât timp aș fi desfigurată?

— Este mult spus! Cu tipul de peeling pe care îl realizez eu, una sau două săptămâni în casă. Apoi, pentru collagen sunt necesare două luni în care veți veni la cabinet o dată la două săptămâni. Iar tratamentul de întreținere este de două ori pe an.

- *Este un adevărat program, spune Charlotte stupefiată.*
 — *Este vorba de petele de pe pielea dumneavoastră, răspunde medicul.*
 — *Am să mă gândesc.*

Charlotte nu are intenția să urmeze acest tratament pentru moment, dar nu se simte în stare să spună acest lucru. Se ridică. În ascensor, își dă seama că a plecat fără rețeta după care venise.

• Charlotte se găsește într-o situație pe care cu toții am avut ocazia să o experimentăm: confruntarea cu un expert care, în speță, este o figură importantă, mai curând impresionantă. În general, suntem atât de mândri și fericiți că avem șansa de a întâlni, chiar și numai câteva minute, un personaj de asemenea talie, încât nicio clipă nu ne vine în minte să criticăm ce spune. Este de-ajuns să se uite la noi, să vorbească despre noi, și suntem în al nouălea cer. Îi suntem atât de recunoscători că ne-a primit, încât rămânem muți de satisfacție în fața oricărui verdict; ca și cum, nedeschizând gura, ne-am aștepta la felicitări pentru bună purtare. Cu toate acestea, e bine să amintim că, în ciuda tuturor virtuților cu care le împodobim, aceste superstaruri sunt ființe umane, supuse greșelii sau, mai rău, escroci abili. Domeniul cosmeticii este deosebit de cunoscut pentru promisiunile sale miraculoase și... adesea mincinoase. În cazul acesta, Charlotte știe că tratamentul recomandat de medic nu este pentru ea, dar nu se poate hotărî să îi spună deschis *nu* de teama de a nu fi ridicolă sau de a-l dezamăgi. La fel ca relațiile părinți-copii, descrise în capitolul 2, relațiile medici-pacienți se bazează pe modelul complementar autoritate/ascultare. Doctorul știe tot, pacientul lui nu știe nimic și trebuie să îi urmeze prescripțiile. Prin urmare, dacă personajul nostru nu ascultă sfaturile doctorului său, va deveni o pacientă rea. Docilitatea și supunerea fac viața medicului mai ușoară; pacientul nu va obține însă neapărat aceleași beneficii.

Asemenea unei fete care vrea să câștige dragostea părinților ei, Charlotte vrea să obțină aprobarea doctorului. Este adevărat că pune câteva întrebări, dar nu se poate hotărî să ia o decizie fermă. În permanență hărțuită și frământată de dorințe contradictorii, ea nu are nici măcar curajul de a le pune în discuție. Ce impresie ar

face dacă ar mărturisi cât este de uluită de acest discurs atât de simplu și clar? Până la urmă, uită și scopul vizitei și pleacă, extrem de tulburată, fără faimoasa cremă!

În asemenea cazuri, „perdeaua de fum“, despre care am vorbit în capitolul 6, te poate ajuta. Această tehnică îi va permite lui Charlotte să lase impresia că înțelege ce i se spune și că lucrul prezintă pentru ea un anumit interes. Deci nu va risca să îl ofenseze direct, însă dacă va folosi concomitent „placa stricată“, nu își va pierde din vedere nici obiectivul și va continua să ceară crema pentru care a venit. Discuția ar putea continua în felul următor:

— Crema aceasta nu este potrivită în cazul dumneavoastră. V-aș recomanda mai curând un *peeling* ca să atenuăm petele lăstate de soare, urmat de injecții cu collagen...

— Ar fi într-adevăr o posibilitate, dar aș vrea pentru moment să îmi prescrieți crema despre care vorbiți în articol.

— Dar sunteți o candidată perfectă pentru acest tip de intervenții.

— Este foarte interesant. Dar aș vrea să aflu mai multe despre această cremă.

— Știți, tratamentul pe care vi-l recomand trebuie realizat cât mai repede cu putință...

— Mă bucur să aflu acest lucru, însă, pe de altă parte, crema aș putea să o folosesc imediat și ar fi mai puțin costisitor.

— Tratamentele de fond sunt mult mai accesibile decât credeți.

— Adevărat? Dar care este prețul cremei? etc.

Prin folosirea acestor tehnici, Charlotte pare să respecte autoritatea medicului, în timp ce își continuă liniștită discursul fără să se lase deturnată de la scopul pe care și l-a propus.

TRĂIASCĂ IAHNIA DE FASOLE

Sébastien tocmai a pus punct articolului pe care îl scria și se gândește să își ofere plăcerea unei iahnii de fasole cu afumătură. Mâncarea asta îi amintește întotdeauna vremea de demult, când locuia acasă. Nu de mult a citit undeva că recent s-a deschis un restaurant cu specific nu departe de el. Îi lasă deja gura apă.

— Aveți rezervare? îl întreabă chelnerul.

— Nu chiar, răspunde Sébastien plimbându-și privirea peste sala goală.

Este ajutat extrem de politicoș să se instaleze la o masă și i se aduce lista de bucate. După ce o consultă, comandă o iahnie de fasole cu ciolan afumat. Peste câteva minute, i se aduce o „tărie” „din partea casei”, de care nu are poftă, dar pe care o bea și o găsește îngrozitor de dulce. I se aduc și niște felii de pâine prăjită cu... (de fapt, nu se știe cu ce) „ca să-și deschidă pofta de mâncare”, pe care nu le vrea, dar le mănâncă și i se par fără niciun gust.

„Începe bine!”, își zice așteptând iahnia care se lasă și ea așteptată. După trei sferturi de oră, i se aduce o iahnie călduță și prea sărată, care nu-i mai spune nimic, dar pe care o mănâncă sub privirea atentă și încruntată a chelnerului.

— Ce oroare, se gândește Sébastien. O să mă îmbolnăvesc.

— E în ordine? întreabă chelnerul cu o bănuială în glas.

— A fost excelent. Nota, vă rog.

La fel de sărată și ea!

● Ce s-a întâmplat? Sébastien nu are nevoie de lista de bucate, totuși o acceptă. Nu vrea nicio băutură care să îi deschidă pofta de mâncare, dar nu o refuză. Nu-i place, dar o bea. Nu vrea pâine prăjită, dar și de data asta, nu refuză. Deși nu îi place, o mănâncă. Când, în sfârșit, vine iahnia, nu spune: „Este într-adevăr deosebit de proastă” și nu o refuză, ci o mănâncă. Și chiar și atunci când chelnerul îl întreabă dacă e în ordine, nu spune ce gândește. Sébastien spune *nu* tot timpul, dar nu și-o spune decât lui însuși.

Așa cum am văzut în capitolul 2, aceia dintre noi care au dificultăți când trebuie să spună *nu* au fost crescuți ca să devină copii „buni”. Aceștia au înțeles (sau au crezut că înțeleg) că li se cere să fie politicoși, să respecte autoritatea în orice împrejurare și să accepte situații neplăcute fără să se plângă. Dar dacă este adevărat că viața în comun și în societate impune un anumit grad de civilitate și de curtoazie, excesul în acest domeniu constituie un handicap; cei care, la vârsta adultă, se conformează cu exactitate unor asemenea modele de conduită vor suferi cu siguranță din această

cauză. Într-adevăr, ei nu dispun de un mijloc de apărare împotriva agresivității pe care o pot întâlni în viața de fiecare zi. Sébastien este un asemenea exemplu perfect. Ni-l putem reprezenta în rolul vecinului fermecător sau al funcționarului ideal. Însă pentru cei mai puțin scrupuloși, Sébastien este în primul rând un individ manipulabil, de care poți profita fără rușine.

Și totuși, la restaurant, Sébastien știe exact ce vrea. Deci este perfect conștient de ceea ce nu vrea, însă își păstrează reflecțiile pentru el, probabil pentru că nu știe cum să formuleze un refuz. Niciodată nu a învățat așa ceva și, în plus, socotește că de fapt nici nu prea are dreptul să o facă. Cu toate acestea, în viața de zi cu zi, dreptul de a spune *nu* constituie prima adevărată protecție a consumatorului. Asemenea unei platoșe, un *nu* ferm și definitiv poate îndepărta amenințarea unui vânzător șiret, îți poate permite să alegi între o achiziție necesară și o cheltuială inutilă; tot el te ajută să îți exerciți controlul asupra calității produselor și serviciilor propuse. Trebuie să știi acest lucru și să fii convins de el. Dar dacă așa stau lucrurile, cum să exprimi acest *nu*?

În cazul lui Sébastien, poziția lui de client este, contrar a ceea ce gândește el, o poziție de forță. Are dreptul să ceară un serviciu corect în măsura în care și el este corect. Or, este pus să aștepte, i se propune o mâncare imposibil de mâncat; pe scurt, este tratat prost. Prin urmare, Sébastien trebuie să-i spună foarte răspicat, fără agresivitate, dar ferm chelnerului: „Nu este vina dumneavoastră, dar iahnia asta este rece, vă rog să o duceți înapoi la bucătărie“. În cazul în care chelnerul se arată în vreun fel nedumerit, Sébastien trebuie să insiste în intenția lui prin folosirea „plăcii stricate“, despre care am vorbit în capitolul 6, și care constă în a nu te lăsa perturbat de argumentele interlocutorului, păstrându-ți în minte punctul de vedere și apărându-l cu tărie. De pildă, chelnerul îi va putea spune lui Sébastien că este prima persoană care îi spune așa ceva (încercând astfel să îl destabilizeze prin culpabilizare). „Este foarte posibil, dar eu nu vreau să mănânc o iahnie rece“, va răspunde Sébastien, refuzând să se simtă vinovat. Chelnerul îi poate spune și altceva: „Bucătarul nu o să se prea bucure“ (încercare de intimidare). „Asta este problema lui, problema mea este să mănânc cât mai repede o iahnie caldă.“ Sébastien poate de asemenea

să adauge: „Și cu cât o să mi-o aduceți mai repede, cu atât voi fi mai mulțumit și vă voi sâcâi mai puțin“, pentru a termina discuția cu o deschidere (vom avea și unul și celălalt ceva de câștigat).

TRASEUL RAPID AL ȘOFERULUI DE TAXI

— *Bună ziua, spune Jacques, la aeroportul internațional, vă rog.*

— *La ce oră, zborul? întreabă șoferul de taxi.*

— *La ora nouă. Avem timp destul.*

Taxiul pleacă în viteză și o ia într-o direcție care îl surprinde pe Jacques.

— *De ce o luați pe acolo?*

— *Mai puțină circulație, răspunde laconic șoferul.*

Jacques, liniștit, se așază confortabil și se apucă să își aranjeze hârtiile în servietă. Când ridică privirea, un sfert de oră mai târziu, constată că drumul îi este complet necunoscut.

— *Nu am trecut niciodată pe aici ca să merg la aeroport, spune Jacques, simțindu-se brusc cuprins de neliniște. Acolo mergem, nu?*

— *Nicio problemă, spune șoferul, la fel de laconic.*

— *Dar nu ar trebui deja să fim pe șoseaua de centură? remarcă Jacques.*

— *Sunt mai puține blocaje pe drumul ăsta. Nu vreți să rămânem prinși într-un blocaj de circulație, nu?*

Jacques își închide servieta, se uită în jur și caută, fără niciun rezultat, panouri care semnalizează aeroportul.

— *Ne-am rătăcit, spune Jacques cu o voce brusc încordată.*

— *Știți ce? Poate dumneavoastră, eu, nu. De douăzeci de ani sunt taximetrist, și nu i-am întrebat niciodată pe clienții mei pe ce drum să o iau; știu eu traseele bune.*

Jacques se prinde cu mâinile de scaun, genunchii i se ciocnesc unul de altul, începe să îl doară capul. Aproape că-i vine să oprească taxiul, dar de jur împrejur străzile goale îl descurajează. Aruncă o privire scurtă pe ceas. Mai puțin de o oră ca să prindă avionul!

— *Aș prefera să o luăm pe șoseaua de centură, șoptește Jacques fără putere.*

— *Aproape am ajuns, dar dacă vreți să ne întoarcem, se poate, răspunde cu ironie șoferul.*

Jacques nu mai spune nimic. Se întreabă de ce nu i-a cerut de la plecare să o ia pe șoseaua de centură. Când taxiul ajunge în sfârșit la aeroport, Jacques plătește un preț exorbitant, își ia picioarele la spinare ca să prindă avionul... și își uită agenda electronică pe bancheta din spate a taxiului.

● În momentul în care urcă în taxi, Jacques este decontractat, senin, liniștit. Și-a luat o marjă bună de timp ca să ajungă la aeroport; va avea timp să bea și o cafea, să își cumpere un ziar și să prindă și avionul fără nicio problemă. Pe scurt, totul este în regulă. În ceea ce îl privește, șoferul de taxi îl liniștește spunându-i că o va lua pe un drum anume ca să evite blocajele. Aceasta fiind situația, Jacques îl lasă să își vadă de treaba lui și profită ca să își pună ordine în hârtii. După un sfert de oră, situația s-a înrăutățit. Jacques nu recunoaște drumul, și-a pierdut reperele și liniștea: intră în panică. În consecință, un val de anxietate crește treptat și îl inundă. Deodată se simte încordat, tremură, migrena este ca și instalată, este dezlânat și incapabil să găsească o ripostă eficace. Iar această reacție este amplificată și de comportamentul șoferului de taxi care se înfurie și i-o spune fără menajamente.

Jacques este complet derutat în fața unei asemenea acumulări de „factori stresanți”. În loc să își adune gândurile și să încerce să găsească o soluție valabilă, pare prăbușit, aproape zdrobit și paralizat. Am trăit cu toții situații similare, în care ne-am simțit într-un fel luați ostatici de un șofer de taxi care ne ducea după bunul lui plac, fără să avem posibilitatea de a-l controla. Fie că locuim de multă vreme într-o zonă sau suntem străini, că drumul ne este cunoscut sau nu, o cursă în taxi seamănă uneori cu un drum inițiat pe parcursul căruia trebuie să înfruntăm un anumit număr de încercări înainte de a ajunge la țintă. Cum putem reacționa ca să evităm manipulările și frustrarea?

Să ne întoarcem la Jacques, pe care l-am putea sfătui să își pregătească din timp acel *nu* pe care va fi probabil nevoit să îl spună,

adică să fie mai activ. Pentru aceasta, ar trebui să înțeleagă ce se ascunde în spatele anxietății lui. În primul rând, teama de a pierde avionul și de a întârzia la o întâlnire importantă; sentiment perfect legitim, care ar trebui să îl determine să fie mai vigilent și să acționeze în consecință. Este un lucru pe care îl face atunci când pleacă cu mult înainte, dar doar pe jumătate, din moment ce omite să își stabilească traseul, adică să-și pregătească argumente pentru un eventual *nu*. De ce? Pentru că se lasă condus de gândurile sale automate de tipul „Un șofer de taxi știe traseul la aeroport mai bine decât mine; el este profesionistul, nu eu”. Se plasează astfel într-o poziție pasivă, ca și cum ar fi abandonat ideea unui anume control în favoarea specialistului care știe tot. De aceea, anxietatea resimțită este cu atât mai mare cu cât gândurile sale automate sunt mai active. Jacques nu își recunoaște dreptul la cuvânt; de altfel, i se adresează puțin și neadecvat șoferului. În schimb, discursul șoferului îi consolidează gândurile automate și, astfel, anxietatea.

Jacques trebuie să își conștientizeze gândurile automate, să le critice și să le înlocuiască cu gânduri alternative, mai bine adaptate realității. El poate și are dreptul să prefere un traseu în locul altuia și să i-l indice șoferului. El poate și are dreptul să ceară informații în legătură cu unul sau altul din traseele alese de șofer. Cu condiția ca remarcile sale să se refere la fapte precise și să fie formulate cu claritate, ferm, fără agresivitate. În loc să spună: „Ne-am rătăcit”, Jacques ar putea întreba: „Aș vrea să știu unde sunt și pe ce traseu vreți să o luați”, sau altfel: „Vreau să trec prin X, apoi prin Y...”. Comentariile generale și vagi sunt adesea prost înțelese, prost interpretate și nu ușurează comunicarea, în timp ce un discurs direct și personalizat (folosirea persoanei întâi singular) evită orice confuzie și favorizează un dialog mai autentic. Cu acest discurs și acest comportament ar fi putut să evite agresarea, să nu aibă o stare de angoasă, să își păstreze calmul și... agenda.

[illegible]

The first of these, and the most important, is the fact that the
 system of government in the United States is a system of
 government in which the people are the source of all
 power. The second is the fact that the system of
 government in the United States is a system of
 government in which the people are the source of all
 power. The third is the fact that the system of
 government in the United States is a system of
 government in which the people are the source of all
 power.

Concluzie

Să gândești înseamnă să spui nu. Să observăm că semnul prin care spunem da este al unui om care adoarme; dimpotrivă, la trezire capul se mișcă și spune nu.

ALAIN

Sperăm că după lectura acestei cărți nu o să-ți mai spui *nu* ție însuși și vei deveni mai puternic, mai solid, mai independent.

Vei putea exercita un autentic control asupra propriei existențe, asupra viitorului tău, îndrăznind să fii diferit, având curajul să iei atitudine — chiar dacă acest lucru nu este întotdeauna bine perceput de către ceilalți —, acceptându-ți înclinațiile și dorințele. Vei putea astfel să te accepți în calitate de ființă umană în sensul cel mai nobil al cuvântului, distanțându-te de ceea ce nu vrei și încercând să îți atingi obiectivele. Pe de altă parte, dacă decizi în loc să te lași purtat de evenimente, îți vei putea reface stima față de propria ta persoană.

Îndrăznind să spui *nu*, vei fi mai prezent în propria viață și în societate: exprimă-ți individualitatea, refuză valorile care te fagocitează sau te înghit, conformismul și supunerea care te dehumanizează. Nu accepta să fii clona altora. Îndrăznește acel *nu* pozitiv, acțiunea mai curând decât apatia, participarea mai curând decât pasivitatea, angajarea mai curând decât inerția. Trăiește acest *nu* ca pe o nouă aventură.

Îți rămâne să găsești și să îți construiești propriul „proiect personal de gestionare a unui *nu*” adaptat nevoilor tale, realist, suplu. Unele dintre metodele propuse în această lucrare ți se vor potrivi mai bine decât altele. Le vei identifica treptat și vei reuși

încetul cu încetul să le folosești, în ritmul tău propriu. Vei reuși toate dacă ai răbdare și dacă rămâi vigilent.

Iar după ce vei învăța să spui *nu*, abia atunci vei putea să spui *da* cu plăcere și cu o reală convingere.

Bibliografie

- Christophe ANDRÉ, *Les Thérapies cognitives*, Morisset, Paris, 1995.
- , Patrick LEGERON, *La Peur des autres*, Odile Jacob, Paris, 1995.
- , Patrick LEGERON, François LELORD, *La Gestion du stress*, Morisset, Paris, 1995.
- Stella BARUK, *L'Âge du capitaine*, Éditions du Seuil, Paris, 1985.
- Bruno BETTELHEIM, *Psychanalyse des contes de fées*, Laffont, Paris, 1976
- Jean-Mam BOISVERT, Madeleine BEAUDRY, *S'affirmer et communiquer*, Éditions de l'Homme, Montréal, 1979.
- Françoise DOLTO, *L'Image inconsciente du corps*, Éditions du Seuil, Paris, 1984.
- Sigmund FREUD, *Abrégé de psychanalyse*, PUF, Paris, 1949.
- , *La Vie sexuelle*, PUF, Paris, 1969.
- Edward T. HALL, *Le Langage silencieux*, Éditions du Seuil, Paris, 1984.
- Revue française de psychanalyse*, tome LIX, «La maîtrise, l'analité», PUF, Paris, 1995.
- Herman MELVILLE, *Bartleby*, Mille et une nuits, Paris, 1994.
- Patrick SARY, *La P.L.N.*, Morisset, Paris, 1994.
- René SPITZ, *Le Non et le Oui*, PUF, Paris, 1962.
- William URY, *Comment négocier avec les gens difficiles*, Éditions du Seuil, Paris, 1993.

Paul WATZLAWICK, Janet HELMICK BEAVIN, Don D. JACKSON,
Une logique de la communication, Éditions du Seuil, Paris,
1972.

Donald WINNICOTT, *L'Enfant et sa Famille*, Payot, Paris, 1957.

Henry GIDEL, *Les Deux Guitry*, Flammarion, Paris, 1995.

Mulțumiri

Pentru ajutorul și sfaturile lor prețioase, ținem să le aducem mulțumirile noastre lui Henriette Joël, Thierry Spitzer, Philippe și Clément Baude.

Cum să-ți întărești încrederea în tine

MARIE HADDOU

PSIHOLOGIE
PRACTICĂ

Gazeta

TREI

CUM SĂ-ȚI ÎNTĂREȘTI ÎNCREDEREA ÎN TINE

MARIE HADDOU

Încrederea în sine este un atu indispensabil în fața încercărilor și dificultăților cotidiene, într-o societate în care înving cei combativi. Ea îți oferă un sentiment de siguranță interioară, indispensabil pentru a te simți bine și pentru a reuși.

Cunoștințele și recomandările practice din această carte, bazate pe teoriile psihologice cele mai noi, îți oferă următoarele posibilități:

- să îți exprimi mai bine ideile și sentimentele și să acționezi în acord cu ele;
- să îți eliberezi mintea de gândurile care îți deformează perceperea realității și te conduc la eșec;
- să te eliberezi de emoțiile negative, atât de neplăcute;
- să transmiți sentimentul de încredere în sine și celor apropiați.

Cum să te iubești pe tine

PSIHOLOGIE
PRACTICĂ

*pentru a te înțelege
mai bine cu ceilalți*

CHRISTOPHE ANDRÉ
FRANÇOIS LELORD

Gazeta

Trei

CUM SĂ TE IUBEȘTI PE TINE PENTRU A TE ÎNȚELEGE MAI BINE CU CEILALȚI

CRISTOPHE ANDRÉ
FRANÇOIS LELORD

Atunci când nu ne iubim, când nu ne stimăm, nu suntem fericiți. Ne îndoim de noi înșine, facem rareori alegeri bune în viață, ne simțim vulnerabili în calea obstacolelor, a dificultăților.

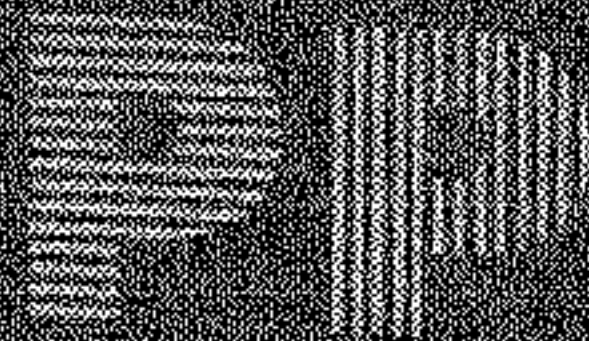
Și totuși, nimic nu este pentru totdeauna pierdut... Această carte vă permite să vă cunoașteți mai bine, să faceți un bilanț personal al concepției despre sine, a imaginii de sine, a iubirii de sine. Ea vă oferă și recomandări, soluții, pentru a înțelege cum se clădește, încă din copilărie, stima de sine, cum se dezvoltă în adolescență și cum vă influențează ea viața sentimentală, profesia, relațiile cu ceilalți.

Veți afla, prin chestionarele prezentate în carte, cât de mult vă iubiți și cum vă puteți schimba stima de sine în funcție de nivelul prea scăzut sau prea ridicat al acesteia. Drum bun în călătoria spre universul interior al stimei de sine!

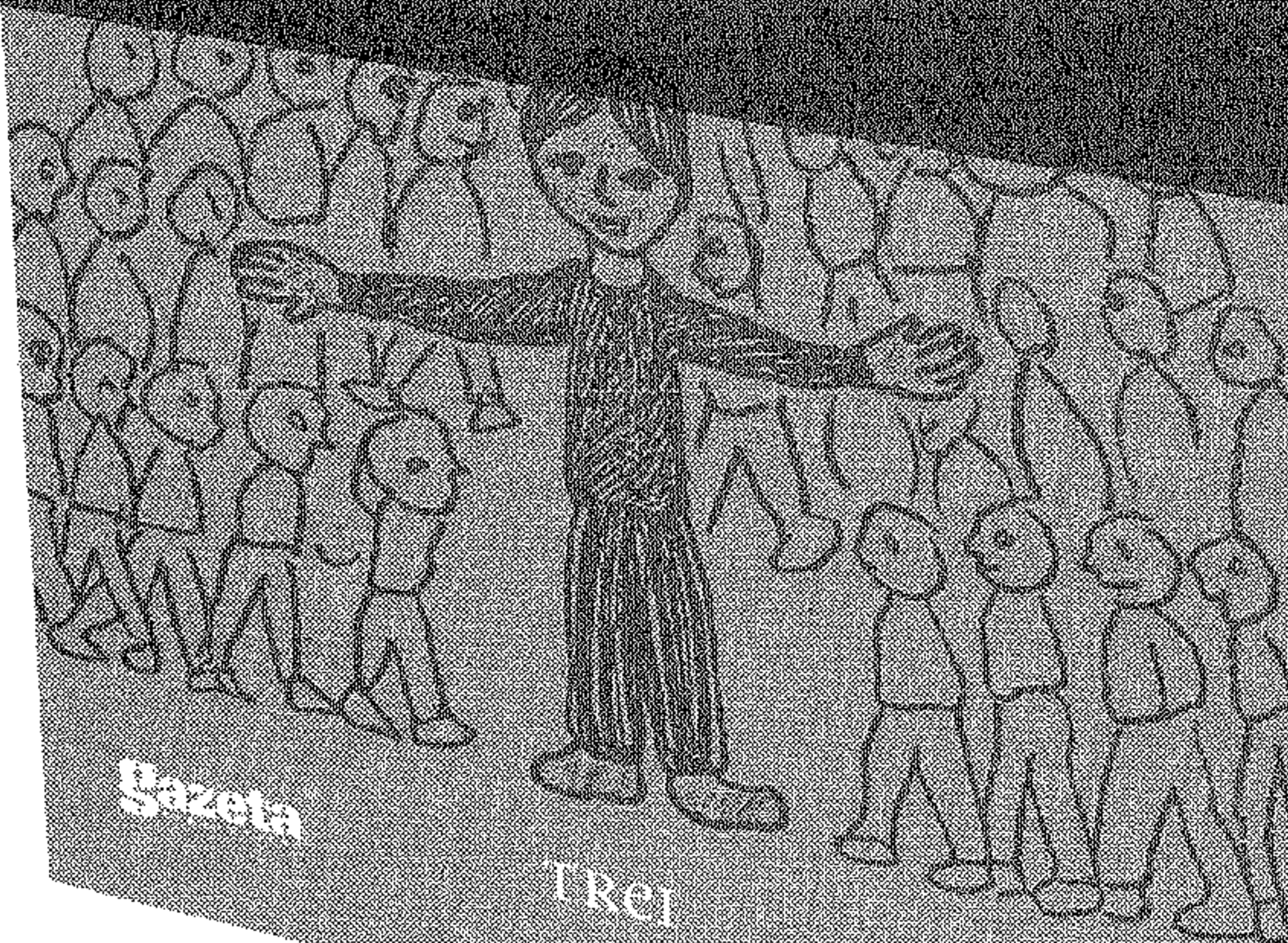
Cum să ne eliberăm de frica de ceilalți

*Tracul, timiditatea, inhibițiile,
fobia socială*

PATRICK LÉGERON



PSIHOLOGIE
PRACTICĂ



Gazeta

TREI

CUM SĂ NE ELIBERĂM DE FRICA DE CEILALȚI TRACUL, TIMIDITATEA, INHIBIȚIILE, FOBIA SOCIALĂ

PATRICK LÉGERON

Cum să explică lipsa de încredere în noi înșine? Ce ne face să ne intimidăm în fața cuiva?

Trac, timiditate, inhibiții, fobii... Autorii descriu formele pe care le poate îmbrăca anxietatea în societate și explică mecanismele acestor frici. De cele mai multe ori, ele constituie un handicap atât în viața personală, cât și în cea profesională. Ce este și ce nu este patologic? Cum să ne eliberăm de frica de ceilalți? În ce caz trebuie să apelăm la ajutorul unui psihoterapeut?

Charisma

*Cum să faci o impresie
puternică și durabilă*

ANDREW LEIGH

PSIHOLOGIE
PRACTICĂ

Gazeta

TREI

CHARISMA.

CUM SĂ FACI O IMPRESIE PUTERNICĂ ȘI DURABILĂ

ANDREW LEIGH

Îi admirăm și îi invidiem pe oamenii care au charismă. Aceștia emană încredere și șarm și creează fără efort legături cu cei din jurul lor. Pe de altă parte, ei câștigă cu ușurință simpatie și aprobare. Din păcate, suntem convinși că nu putem să fim charismatici, dacă nu ne-am născut cu acest dar. Autorul demonstrează, contrazicând așteptările noastre, că și charisma se învață. Putem dezvolta propria paletă de abilități de impact și relaționare, așa încât pe calea charismei să ne îmbunătățim toate aspectele vieții noastre.

De ce mint copiii?

PSIHOLOGIE
PRACTICĂ

*Cum pot încuraja părinții
sinceritatea*

PAUL EKMAN

Gazeta

Trei

DE CE MINT COPIII? CUM POT ÎNCURAJA PĂRINȚII SINCERITATEA

PAUL EKMAN

«Fiul meu Billy m-a mințit și nu are decât cinci ani. Este normal?»

«Michael minte tot timpul. Va depăși această fază?»

«Heather nu îmi spune ce face la întâlniri. Spune că nu este treaba mea, dar nu am oare dreptul să știu? Încerc doar să o protejez.»

«Când copilul meu minte, mă gândesc că eu fac ceva care îl determină să mintă.»

Acestea sunt preocupări comune tuturor părinților, care pot afla din această carte motivele minciunilor, când înduioșătoare, când deranjante ale copiilor, evoluția minciunilor în funcție de vârstă și modalități eficiente de a gestiona aceste minciuni și de a încuraja sinceritatea copiilor.



și



îți oferă 10 cărți de succes
ca să te simți bine!

PETER COLLETT

*Cartea gesturilor. Cum putem citi
gândurile oamenilor din acțiunile lor*

FRANÇOIS LELORD
CHRISTOPHE ANDRÉ

*Cum să ne purtăm
cu personalitățile dificile*

DR. GÉRARD LELEU

*Cum să fim fericiți în cuplu.
Între fidelitate și infidelitate*

TIMOTHY J. SHARP

*100 de căi spre fericire. Un ghid
pentru oamenii ocupați*

► MARIE HADDOU

*Cum să spui NU. Acasă, la serviciu,
prietenilor, în viața de zi cu zi*

CHRISTOPHE ANDRÉ
PATRICK LÉGERON

*Cum să ne eliberăm de frica de
ceilalți. Tracul, timiditatea,
inhibițiile, fobia socială*

CHRISTOPHE ANDRÉ
FRANÇOIS LELORD

*Cum să te iubești pe tine, pentru a te
înțelege mai bine cu ceilalți*

PAUL EKMAN

*De ce mint copiii. Cum pot încuraja
părinții sinceritatea*

MARIE HADDOU

Cum să-ți întărești încrederea în tine

ANDREW LEIGH

*Charisma. Cum să faci impresie
puternică și durabilă*